

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Februadi, Lusianus Kusdiby, 2003, Efek Komunikasi dari Mulut ke Mulut Terhadap Sikap Dan Kemungkinan Membeli, *Jurnal Kajian Bisnis*, No. 28, Januari – April 2003, STIE Widya Wiwaha, Yogyakarta.
- Alni, Indah Fatmawati dan Misbahul Anwar, 2003, *Aplikasi Komputer*, Cetakan Kedua, UPFE UMY, Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2002, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*", Edisi Kelima, Rineka Cipta, Jakarta.
- David W. Cravens, 1997, "*Pemasaran Strategis*", Erlangga, Jakarta
- Djaslim, 2002, *Periklanan*, Alih bahasa Munandar, Haris, Edisi Ketiga, Jakarta, Erlangga
- Emmanuel Rosen, 2004, *Kiat Pemasaran Dari Mulut ke Mulut*, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard.1994. *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Binarupa Aksara, Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi 2, Penerebit Andi offset. Yogyakarta.
- Gummesson, W.A, 1996, *Psikologi Sosial*, Edisi II, PT. Greco Bandung.
- Handoyo, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Edisi Revisi dan perluasan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Harsini Soetomo, 2004, Relationship Marketing Pada Upscale Retailing: Hubungan Antar Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Pada Pramuniaga Serta Toko dan Word of Mouth, *Media Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4, Nomor 3, Desember 2004
- Harsini, 2004, *Perilaku Pelanggan dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Pertama, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Hennig-Thurau and Hansen, 2000, Customer loyalty in the hotel industry: the role of costomer satisfaction and image, *Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12/6, hal 346-351
- Heskia Babo Ginting dkk, "Pengukuran Kualitas Layanan PT. Astra Internasional Tbk. – Isuzu Yogyakarta, *Internship*, UGM, Yogyakarta.

- Kajian Bisnis, 2003, *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*, Jakarta.
- Kotler Philip dan Gary Amstrong, 2001, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 1*, Alih bahasa Hendra Teguh, dan Rony A. Rusli, Penerbit PT Prenhallindo, Jakarta.
- Masri Singarimbun, dan Effendi, S., 1995, "*Metode Penelitian Survey*", Cetakan Pertama, Jakarta, P3ES.
- Paul Peter & Jerry C. Olson, 2000, *Consumer Behaviour Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasara*, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Purwanto, 2002, "Pengukuran Kualitas Layanan PT. Astra Internasional Tbk. – Isuzu Yogyakarta, *Internship*, UGM, Yogyakarta.
- Santoso, Singgih & Fandy Tjiptono, 2001, "*Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*", Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sigit, Soehardi, 1999, "*Pengantar Metode Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen*", Lukman Offset, Yogyakarta.
- Sigit, Soehardi, 1999, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis Manajemen*, Lukman Offset, Yogyakarta.
- Sudjana, 2002, *Perilaku Konsumen & Kominikasi Pemasaran*, Cetakan Pertama, Rosda, Bandung.
- Sugiyono, 1999, "*Metode Penelitian Bisnis*", CV. Alfabeta, Bandung.
- Supardi, 2005, "*Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*", UII Press, Yogyakarta.
- Sutrisno Hedi, 2004, *Statistik Terapan*, UII Press, Yogyakarta.