

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker Kumar day, 1998, *Marketing Research*, John Wiley dan sons.inc.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Artikel Pertamina. [www.google.com](http://www.google.com), 15 Februari 2008.
- Assael, Henry, 1984, *Cosumer Behaviour and Marketing Action*, Second Edition, Boston Massachusetts, Kent Publishing Company A Division of Wodsworth, Icn.
- Cooper, Donald R. dan Emory C. William, 1995, *Metode Penelitian Bisnis*, (Terjemahan Ellen Gunawan dan Imam Nurmawan), Jilid V, Erlangga, Jakarta.
- Dharmmesta, Swastha B dan Shellyana J, 2002, *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Katagori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia volume 17.
- Dharmmesta, Basu S dan Handoko T, 1999, *Analisis Perilaku Konsumen*, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Fatmawati, Indah 2004, *Citra Rumah Sakit, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan— Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Utilitas, Vol.12, No. 2, 2004, 23 – 33.
- Griffin, Ricky W dan Ebaert, Ronald J., 2003. *Bisnis*, Edisi keenam, PT Indeks, Jakarta.
- Jogiyanto, 2004, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 2004/2005, Cetakan Pertama, Penerbit UPFE UMY, Yogyakarta.
- Junaidi, Shellyana dan Dharmmesta, Basu S., 2002, *Pengaruh Ketidakpuasaan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. Jurnal Ekonomi dan bisnis Indonesia*, Vol. 17, No. 1, 2002, 91 – 104.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry, 1996. *Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jilid II, Edisi VIII, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, 10<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall. Inc
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Noviandra K, W Maahestu. *Evaluasi Citra Produk dan Accessibility Pada Perilaku Perpindahan Merek Pembelian Produk Pemutih Kulit*. Modus volume 18.
- Rahmawati A, Fajarwati. 2005, "*Praktikum Statistik II*", Cetakan Pertama, Penerbit UPFE UMY, Yogyakarta, September 2005.
- Ranto, Pril, 2007, *Pengaruh Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. XV, No. 2, 2007, 231-245.
- Sigit (2003), *Metodologi Penelitian*, Cetakan ketiga, BPFE UST, Yogyakarta.
- Sekaran Uma, 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat.
- Sondari, 2005, *Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek pada Produk Lotion*, Skripsi.
- Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Yogyakarta
- [www.pintunet.com](http://www.pintunet.com). 13 Desember 2007.