

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, L (1999), *Metode Penelitian untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP AMD YKPN.
- Azwar, S (1997) “*Reliabilitas dan Validitas*,” Yogyakarta: Sigma.
- Dharmesta, Basu Swasta,(1999), *Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol 14, No.3 (Juli), h. 73-88.
- Durianto, D., Sugiarto., Sitinjak, T.,(2001), *Strategi Menaklukkan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dutka, Alan (1996), *AMA Hand Book For Customer Satisfaction*, NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Ghozali, I (2002), *Analisis Multivariate Lanjutan Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, I (2005), *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P. (1999), *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Jakarta: Penhallindo.
- Kuncoro, M (2003), *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Jakarta: Erlangga.

- Kinnear dan Taylor (1997), *Riset Pemasaran*, (terjemahan Yohanes Lamarto, Agus Maulana), Edisi Ketiga, Jilid Satu, Jakarta: Erlangga.
- Mardalis, A (2005),” *Meraih Loyalitas Pelanggan*” Benefit Vol. 9, No. 2, Desember, 111-119.
- Mowen, J.C. dan Michael Minor.,(2002), *Perilaku Konsumen*, Edisi Kelima. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Peter, J Paul dan Olson, J.C.(1999), *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Samuel, H dan Foedjiawati (2005), “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merk: Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya”, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No.1, Maret, 74-82.
- Selnes, Fred (1993), “An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty”, *European Journal of Marketing*, Vol.27.No. 9. p 19-35
- Singarimbun, S dan Effendi, S (1995), *Metode Penelitian Survei*, Cetakan kedua Jakarta : PT Pustaka LP3ES.
- Subagyo dan Joko (1997), *Metode Penelitian dalam teori dan praktek*, Cetakan kedua Jakarta : Rineka Cipta.
- Suciyo (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama Bandung : CV

Sigit, S (1999), *Pengantar Metode Penelitian Sosial-Budaya-Manajemen*, Yogyakarta : Lukman Offset.

Sugandini, D. (2001), "Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan," *Usahawan*, No.02, p.42.

Sugandini, D.(2003), "Anteseden Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan: Studi Pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Wahana* Volume 6, No.2, p. 181-199.

Tiintono, E (1996) *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi offset