

Daftar Pustaka

- Anderssen, T. W (1994), "Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientaton in the Public Sector," *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 7, No. 2, PP. 16-34
- Arikunto, Suharsini, 1992, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Cetakan Ke Delapan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, S (1997), *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta : Sigma Alpha
- Bahita Alkatiri, 2005, *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Intensitas Pembelian*, Skripsi FE UMY, Yogyakarta
- Bilson S, (2004), *Riset Pemasaran : Falsafah, Teori, dan Aplikasi*, hal 147
- Cronin, J. J. & S. A Tailor (1992), "Measuring Service Quality : A Rexamination And Extention," *Journal of Marketing*, 56-68
- Damayati, Rosalina, 2002, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Telkom Yogyakarta*, Skripsi FE UMY, Yogyakarta.
- Darmesta, Basu Swastha, dan Irawan.,1990, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Erma Setiawati dan Sri Murwanti, 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 10, No. 1, hal 76-88
- Fatmatriani, Kus, 2005, *Pengaruh Citra Pamela Swalayan 1 Terhadap Perilaku Konsumen di Yogyakarta*, Skripsi FE UMY, Yogyakarta.
- Fatmawati, Indah, 2004, Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan-Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Utilitas*, Vol 12, No. 2 (Juli), h. 23-32.
- Indriantoro & Supomo, (2002), *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

Kotler, P., dan Armstrong, G., 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Prenhalindo, Jakarta.(Alih Bahasa Alexander Sindoro).

Kotler,Philip,1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan,Implementasi, dan Kontrol*, Prenhalindo, Jakarta.(Alih Bahasa Hendra Teguh, SE, Ak dan Ronny A Rusli, SE, Ak).

Kotler, P., dan Armstrong, G., 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Ke Delapan, Jilid I, Erlangga, Jakarta.

—————,2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prenhalindo, Jakarta.(Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan).

Rahmawati, Alni, Indah Fatmawati dan Misbahul Anwar., 2003, *Aplikasi Komputer*, UPFE UMY, Yogyakarta.

Sekaran (2000), *Research Method for Business: A Skill Building Aproach*

Singarimbun, S dan Effendi, S (1995), *Metode Penelitian Survey*, Cetakan Ke Dua, Jakarta, PT. Pustaka LP3ES.

Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produksi Jasa*, Cetakan Ke Dua, Ekonosia, Yogyakarta.

Zeithaml V. A; A. Parasuraman, A; L. L Berry (1988), "SERQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perseptions of Service Quality," *Journal of Retailing* Vol 64 No 1 PP 12-40