

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsini, 1992, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Cetakan Ke Delapan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Darmesta, Basu Swastha, dan Irawan., 1990, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Engel, F. James, Blackwell RD dan Miniard P.W, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi Ke Enam, Jilid I, Binarupa Aksara, Jakarta.
- 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.
- Hadianti, Sri, 2003, Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Widyayan Malang, *Kompak*, No.8, hal 298-311
- Iswani, Riani dan Retno T.S., 2003, Analisis Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Loyalitas Konsumen, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 2, hal 81-93.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Prenhalindo, Jakarta. (Alih Bahasa Alexander Sindoro).
- 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).
- Mustafa, Zainal, 1995, *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*, Edisi Ke Dua, Cetakan Pertama, FE UII, Yogyakarta.
- Peter, J. Paul and Olson, Jerry C, *Costemer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi Ke Empat, Jilid II, Erlangga, Jakarta.
- Rahmawati, Alni, Indah Fatmawati dan Misbahul Anwar., 2003, *Aplikasi Komputer*, UPFE UMY, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction, Tehnik Mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Syahrizal, 2002, Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan ATM BNI pada BNI cabang pembantu Poenokawan Yogyakarta, FE-UMY.