

DAFTAR PUSTAKA

- Bilson Simamora, (2001). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Engel, J.T. Blakwell, R.D. dan Miniard P.W. 1994. *Perilaku Konseumen*. Jilid 1. Edisi 6. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Fatmawati, Indah, 2004, Citra Rumah Sakit Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Utilitas*, Volume 12 no 2, Juli, hal 23-33.
- Frankel dan Wallen, (1993), *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, Edisi Lima, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. (1997). "*Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian)*", Alih bahasa Hendra Teguh, SE, Ak, dan Rony, A Rusli, SE, Akt., jilid 2, Penerbit PT. Dadi Kayana. Jakarta.
- Kurt dan Clow, 1999, *Differences in Innovator and Non-Innovator Profiles: Small Establishments in Business Services*, Research Paper Ser
- Marsi Singarimbun, Soffian Effendi, (1989). "*Metode Penelitian Survey*", Cetakan Pertama : LP3ES
- Mudie, Peter and Angela Cottam (1993), *The Management and Marketing of Services*. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd
- Murti Sumarni, (2002), "*Manajemen Pemasaran Bank*", Edisi Revisi, Liberty, Yogyakarta
- Mustafa, Zainal, 1997, "*Pengantar Statistik Deskriptif*", BPFE UII, Yogyakarta
- Parasuraman, A., Berry, L.L and Valarie A.Z., (1998), "The Behavioral Consequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, 60, April, 31-46.
- Rahmawati, Alni, Indah Fatmawati dan Misbahul Anwar, 2003, *Aplikasi Komputer*, Cetakan Kedua, UPFE UMY, Yogyakarta
- Sekaran, U. (1992) "*Research Method for Bussiness : A skill - building Approach*", Second Edition Singapore: Singapore :
- Soehardi Sigit, (1999). "*Pengantar Metodologi Penelitian Sosial - Bisnis - Manajemen*", Lukman Offset, Yogyakarta

- Sugiyono, (2002). "*Metode Penelitian Bisnis*", Edisi Keempat, :Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Suharsimi Arikunto, (1992), *Metode Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Syamsul, (2005). Analisis Pengaruh Bentuk-bentuk Pelayanan *intangibile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha*. No. 29 Agustus. Hal. 1-25.
- Tjiptono (2005) "*Service, Quality & Satisfaction*", Edisi 2, Andi offset. Yogyakarta
- Tjiptono, (2001). "*Manajemen Jasa*" Edisi 2, Penerebit Andi offset. Yogyakarta.
- Tse dan Wilson, (1998), *Costumer Behavior*, New Jersey: Pretince Hall International, Inc.