

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 1992, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Basu Swasta, 2001, *Pengantar Bisnis Modern*, Yogyakarta, Liberty.
- Dwi Suhartanto, Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan, *Usahawan* No. 07 Th XXX Juli 2001
- Edwin Japarianto, Poppy Laksmono dan Nur Ainy Khomariyah, Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No. 1, Maret 2007: 34-42
- Fatmawati, Indah, 2004, Citra Rumah Sakit Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan- Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Utilitas* vol. 12 No 2, Juli.
- Gerson, Richard F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Jakarta, Penerbit PPM, 1993
- Husein U, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku pelanggan*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Kotler P, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prenhalindo, Jakarta, Alih bahasa Hendra Teguh dkk.
- Kotler P, et.al, 1999, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Andi Offset Yogyakarta.
- Radiosunu, 2001, "*Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis*", Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta
- Rahmawati, Alni, Indah Fatmawati dan Misbahul Anwar, 2003, *Aplikasi Komputer*, Cetakan Kedua, UPFE UMY, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus*

Simamora, Bilson, 2003, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Sutisna, 2001, *Perilaku Pelanggan dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Pertama, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Tjiptono, Fandy, 2000, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, Andi Offset, Yogyakarta.
