

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker D, dan Keller, (1990), Consumer Evaluations of Brand Extension, *Journal of marketing*, Vol. 54 No. January.
- Arikunto, Suharsini, 1992, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Cronin and Taylor, 1992, Measuring Service Quality:A Re-examination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol 56, July p. 55-58.
- 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.
- Husein U, 2002, *Riset Pemasaran Dan Perilaku pelanggan*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Iswari, Riana dan Retno T.S, 2003, Analisis Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Bisnis dan Manajer*, Volume 3 no 1, hal 81-93.
- Jefkins, Frank, 2003, *Public Relations*, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Kandampully, Jay dan Suhartanto., 2000, Customer loyalty in the hotel industry: the role of costomer satisfaction and image, *Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12/6, hal 346-351.
- Kotler P, et.al, 1999, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Andi Offset Yogyakarta.
- Kotler P, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prenhalindo, Jakarta, Alih bahasa Hendra Teguh dkk.
- 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 PLN-JP*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2003, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, PT Gramedia

Suhartanto, Suhartanto & Anne Nuraila, 2001, Citra Supermarket : Pengaruhnya Terhadap Perilaku Pelanggan, *Kajian Bisnis*, no 23 Mei-Agustus, hal 27-35.

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

Tjiptono, Endang, 2000, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, Andi