

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar S., 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Sigma, Yogyakarta.
- Balqiah T.E., 2002, "Pengukuran Efisiensi dan Kepuasan Pelanggan : Kasus Penumpang PT Pelita Air Service," *Jurnal Manajemen Indonesia*, Volume 1, No.1, hal 8-18.
- Dharmmesta dan Purwani., 2002,"Perilaku Beralih Merek Konsumen dalam Pembelian Produk Otomotif", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol 17, No. 3, hal 288-303.
- Dutka and Alan., 1994, *AMA Hand Book For Customer Satisfaction*, NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Ghozali I., 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Hatane Samuel dan Foedjiwati., 2005 "Pengaruh Kepuasan Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya)", *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol 7, No. 1, Maret, hal 74-82.
- Jogiyanto H.M., 2004, *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler P., 1999, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Penhallindo, Jakarta.
- Kuncoro M., 2003, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Erlangga, Jakarta.
- Nugroho J dan Setiadi., 2003, *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Prenada Media, Jakarta Timur.
- Parwitra T., 1997," Peta Baru dan Arah Paradigma Abad 21," *Kelola Gajah Mada University Business Review*, Vol.15, hal.3-11.
- Simamora and Bilson., 2002, *Aura Merek*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun S dan Effendi S., 1995, *Metode Penelitian Survei*, Cetakan Kedua, PT Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono 2000 *Metode Penelitian Riset* Cetakan Pertama CV Alfabeta

Supranto J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Tiintono E. 1997. *Strategi Demarketing Edisi Kedua*. Andi Offset, Yogyakarta.