

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2008. *Marketing. Media Utama*, Yogyakarta.
- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Adminitrasi dan Organisasi*, Vol. 17(2) hal: 114-126.
- Atik Ratnawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Iamge Pada Pasien Rumah Sakit Ortopedi (RSO) Prof DR. Soeharso Surakarta Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan ekonomi* Vo. 1 No. 1 Tahun 2013.
- Basu Swastha, 2003, *Azas-azas Marketing*, Liberty, Jakarta.
- Catur E. Rismiati dan Ig. Bondan Suratno, 2001, *Pemasaran Barang Dan Jasa*, Kanisius, Yogyakarta
- Cristian Lasander, 2013, Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional, *Jurnal EMBA* vol. 1 No. 3 September 2013. ISSN 2303-1174.
- Dahmiri, 2009, Pengaruh Bauran Penjualan Eceran (Retailed Mix) Terhadap Citra Departement Store (Studi Pada Ramayana Departement Store Kota Jambi), *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern* Vol. No. 1 Januari-Juni 2009.
- Darmadi Durianto, 2010, *Manajemen Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Djati, S. P, dan Ferrinadewi, E. 2004. Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa. *Jurnal Management & Kewirausahaan* Vol.6,No.2, September 2004: 114-122
- Doney, P.M., and Cannon, J.P., 1997, "An Examination of The Nature of Trust in Buyer – Seller Relationship", "Journal of Marketing" April, pp. 35-51.
- Drummond, Helga. (2003) , "The Darker Side of Innovation." *Journal of Information Technology*, Volume 18, Number 2.
- Fandy Tjptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Fredy Rangkuti, 2002, *Manajemen Jasa*, Gramedia, Jakarta.
- Husein Umar, 2007, *Metode Penelitian Untuk skripsi dan Tesis Bisnis*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.

- Imam Ghozali, 2005, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Iswandi Sukartaatmadja dan Andri Suryanadi, 2011. Pengaruh Promosi Melalui Media Brosur Terhadap Citra MEREK (Studi Kasus Pada PT. Bogor Raya Development), *Jurnal Ilmiah Ranggading* Vol. 11 No. 1 April 2011:111-116.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2, Edisi Ke 12, PT. Indeks, Jakarta.
- Mardhatillah. (2008). Hubungan Kebiasaan Konsumsi Makanan Siap Saji Modern (Fast Food), Aktivitas Fisik, dan Faktor Lainnya Dengan Kejadian Gizi Lebih pada Remaja SMA Islam Pb. Soedirman di Jakarta Timur Tahun 2008. Skripsi. Depok: FKM UI.
- Marzuki, 2003, *Metodelogi Penelitian*, BPFE, Yogyakarta.
- Masri Singarimbun, Dan Sofyan Effendi, 2005, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Moh As'ad, 2002, *Manajemen Jasa*, BPFE, Yogyakarta.
- Morgan, R.M., & Hunt. S.D., (1994), The Commitment-Trust of The Relationship Marketing, *Journal of Marketing*, July, Vol. 58, No.3, pp.20-38.
- Mowen, John C. Dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Penerbit Erlangga
- Nila Kusuma Dewi, dkk, 2012, Pengaruh Iklan, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand Body Lotion di Kota Padang (Studi Kasus di Universitas Cabang Padang), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 3 No. 2 Mei 2012 ISSN : 2086-5031.
- Nisrul Irawati dan Rina Primadha. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Pirgandi di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 1 No. 2 Mei 2008.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Rifka Zahara Lubis. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Poliklinik RS. Haji Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 3 No. 3 September 2011.

Shandy Ibnu Zakaria dan Sri Rahayu Tri Astuti, 2013, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta), *Diponegoro Journal Of Managemen*, Vo. 2 Nomer 3 Tahun 2013 ISSN 2337-3792.

Setiadi, 2003, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alfa beta, Bandung.

Setiadi, Nugroho J. 2003. Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Prenada Media, Jakarta.