

## DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto PS, Pangestu Subagyo, (1993), *Statistik Induktif*, BPFE Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Foedjiwati, Hatane Samuel, 2005, “*Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.7, No.1, Hal. 74 – 82.
- Holbrook, M.B. and Corfman, K.P. (1985), "*Quality and Value in the Consumption Experience: Phaedrus Rides Again*", dalam Jacoby, J.R.W. and Olson, J.C. (Eds), *Perceived Quality*, Lexington Books, Lexington, MA, pp. 31-57.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP Undip Semarang.
- Ghozali, Imam, 2006, *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*, BP Undip Semarang.
- Kotler, Philip, 1991, *Marketing, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- , 1993, *Marketing, Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1996, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1997, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1997, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 1*, Salemba Empat, Jakarta
- Mowen, J, John C. dan Michael Minor, 1994, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta

- Palilati, Alida. 2007. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan". Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.9 No.1. Hal 73-81
- Peter, Paul dan Jerry. C. Olson, 2000, *Consumer Behaviour*, Edisi 4 (terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
- , 2003, *Metode Riset, Edisi 7*, Rineka Cipta, Jakarta
- Basu, Swastha, dan dan Irawan, 1986, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, 1996, *Azas-azas Marketing, Edisi Ketiga*, Liberty, Yogyakarta.
- , 1999, "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.14 No.3, Hal.73-88
- Fandy, Tjiptono, 2001, *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- , 2004, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- , 2006, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Berry, L. L., Zeithaml, V.A dan Prasuraman, A. (1998), *Quality Counts in Services Too*. Bussines Horizons, Vol-28 No. 3, PP44-52.
- Kandampully, Jay dan Dwi Suhartanto, 2000, *Customer Loyalty in the Hotel Industry : Customer Satisfaction And Image*. International Journal Of Contemporary Hospitality. XII (6) : 246-251.
- Engel, James, F. Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, 1994, *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid I. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.
- Augusty, Ferdinand, 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.