

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D and Keller, KL, 1990, Consumer Evaluations of Brand Extension, *Journal of Marketing*, Vol. 54 No.1, January, p. 27-41
- Azwar, Saifuddin, 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Agus, Kana, dan Any (2001). “Mass Customization Sebuah Alternatif Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. *Kompak*. No. 3, Hal. 337-358.
- Arif, D.R (2003). “Pengaruh Produk, Harga, Pelayanan, Lokasi, dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Era Furniture Surakarta”. Skripsi S₁ yang Tidak Dipublikasikan, UMS, Surakarta
- Cooper dan Emory (1999). “Metode Penelitian Bisnis”. Terjemahan. Edisi Kelima Penerbit Erlangga. Jakarta
- Cronin, JR, J. Joseph; Michael K. Brady, G; and Thomas M. Hult (2000), “Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments”. *Journal of Retailing*, Vol. 76, No. 20, pp. 193-218.
- Dharmmesta, B.S. (1998), “Theory of Planned Behavior Dalam Penelitian Sikap, Niat, dan Perilaku Konsumen”. *Kelola*, Vol. 7, No. 18, h. 85-103
- Engel, James, F., Blacwell, R.D., and Miniard, P.W. (1994) “Perilaku Konsumen”. diterjemahkan oleh Budiyanto, F.X. Binarupa Aksara. Jakarta
- Gujarati, D (1988), “Ekonometrika Dasar”, diterjemahkan oleh Sumarno Zain, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Haryanto et.al (2001). “Penerapan ServQual Dengan Analisis Gap Untuk Mencapai Kondisi Ideal Kualitas Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta”. Penelitian Reguler. Unpublished.
- Hair J.F. et.al (1995), “Multivariate Data Analysis With Reading”, Fourth Edition, Prentice Hall. New Jersey
- Humas UMS (2005), “Laporan Perkembangan UMS Pada Hari Jadi UMS Ke 46”, Unpublished

- Iswari, Riana, dan Retno Tanding S. (2003). "Analisis Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Loyalitas Konsumen". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 2, Juni: hal. 81-93.
- Kandampully, Jay and Dwi Suhartanto, 2000, Customer Loyalty in The Hotel Industry: the Role of Customer Satisfaction and Image, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 12 No.6, p. 346-351
- Kotler, Philip (1997). "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control". 9TH Edition, Prentice Hall International, Int., New Jersey
- Kertajaya, H (2003). "MarkPlus on Strategy". PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Minor, Michael; John. C. Mowen (2002). "Perilaku Konsumen". Edisi 5. Erlangga. Jakarta
- Olsen, S.O (2002), "Comparative Evaluation and the Relationship Between Quality, Satisfaction, and Repurchase Loyalty". *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol.30, p240-249.
- Oliver, R.L. (1997), "Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer". The Mc Graw Hill Companies Inc. New York
- Rosyadi et. al., (2006), "Analisis Pengaruh Dimensi Citra Retailer Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Supermarket Sami Luwes di Karesidenan Surakarta)." Penelitian Reguler. Unpublished
- Supranto, J. (2001). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar". Cetakan Kedua. Rineka Cipta. Jakarta
- Stanton, William, J. (1996) "Prinsip Pemasaran". Terjemahan Erlangga, Jakarta
- Tjiptono, F. (1998). "Prinsip-prinsip Total Quality Service". Andi Offset, Yogyakarta
- Thoyibi et. al., (2003), "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta". Penelitian Institusional. Unpublished.
- Umar, H. (2000). "Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen". Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wilkie, W.L (1990), "Consumer Behavior", 2nd ed., John Wiley & Sons. New York

Zeithamal, V.A (1988). "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence". *Journal of Marketing*, Vol 52, p.12-22