

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini (2001), *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi Sumarsono, Agustino (2008). *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST Elisabeth Semarang. Eksplanasi*. Vol. 2 No. 4.
- Dharmmesta, B.S., (1999) Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konsep-tual sebagai Panduan bagi Penalty, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3. Pp. 73-88)
- Emmy Indrayani, *JURNAL EKONOMI & BISNIS NO. 3, Jilid 9, Tahun 2004 ; 168*
- Fandi Tjiptono. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam (2004), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, jill. 2008 *Customer loyalty menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Edisi Revisi dan Terbaru . Erlangga. Jakarta
- Hadi, Sutrisno (1994), *Statistik 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran Edisi ke11 Jilid 2*.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary, 1996, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh
- Payne, Andrian, 2000, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy (2000), *Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Wilson, 1992, *Pemasaran Jasa (Terjemahan)*, Jakarta, Erlangga.
- _____, 2000, *Strategi Bisnis Modern*, penerbit: Andi offset, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- _____, 1999, *Srategi Pemasaran*, penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.

Rachmadi, F, 1992, *Prinsip Dasar Publik Relation*, Jakarta; Gramedia.

Sutojo, Siswanto, 1983, *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Saptodadi.

Swasta Basu, Irawan, 1997, *Manajemen Pemasaran Modern, Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty

Terjemahan Fandy

Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy (2000), *Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

_____, 2000, *Strategi Bisnis Modern*, penerbit: Andi offset, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

_____, 1999, *Srategi Pemasaran*, penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.

Wilson, 1992, *Pemasaran Jasa (Terjemahan)*, Jakarta, Erlangga.