

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati. 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Andi, Richy Putra. 2011. "Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Smartphone (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Smartphone di Fakultas Ekonomi Universitas MuhammadiyahSurakarta)". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Andreassen, Tor Wallin and Lindestad, Bodil, 2005. "Costumer Loyalty and Complex Service". *The International Journal of Service Industry Management*, vol. 8, No 4. Edisi Februari. hal. 7-23.
- Cahyani, Rosita Nur. 2011. "Analisis Dimensi Citra Perguruan Tinggi Sebagai Prediktor Pengambilan Keputusan Studi di Surakarta". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- H, Christopher dan Lauren K, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Intermedia.
- Hartanti, 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerjo Karanganyar". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Pearson Education.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Tema Baru: Jakarta.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Jakarta: Salemba.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba: Jakarta
- Poter, Paul and James Donnelly, 2008. *Marketing Management*. Singapore: The Mc Graw Hill Companies.
- Prasetya, Dwi Indah, 2009. "Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Puslan, Rosadi, 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiharto, Joko, 2009. “Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wulansari, Eka, 2007. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum”. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Yan, Ruoh-Nan, etc, 2011. “Effects of Employee Clothing Formality on Consumers Service Quality Expectations and Store Image Perceptions”. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 39, No. 5. Edisi Oktober 2011. hal. 346-362.
- Yuliana. 2009. “Analisis Pengaruh Citra Rumah Salit dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Study Kasus pada RS. PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten”. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.