

DAFTAR PUSTAKA

- Ardyana Saputri. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan Hardjono Baturetno*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Diah Retnowati. (2008). *Kualitas Layanan, Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Carissa Skin Care Dan Hair Treatment Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Durianto, Darmadi, Dkk. 2001. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dutka (1994:41). *Atribut – Atribut Dari Konsumen Secara Universal*. , Erlangga , Gora Aksara Pertama.
- Fornell, et al., 1996. *Komplain Pelanggan Dan Kesetiaan Pelanggan*. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Fauzan dan Gunarsih, 2007. *Pengaruh Atribut Produk Dan Minat Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Produk AJB Bumiputra 1912)*. Jurnal penelitian ekonomi, bisnis, dan pembangunan, universitas muhammadiyah surakarta.
- Indah Fatmawati. (2004). Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas pelanggan Studi Pada Rumah Sakit PKU Yogyakarta. *Jurnal Utilitas*, vol. 12 no. 2, juli.
- Kotler, Philip. (2000). *Kepuasan Konsumen Terhadap Produk*. Jilid 3. Edisi kedua. Jakarta : penhalindo.
- Kotler, Philip. (2001). *Strategi Forced*, Jilid 4. Edisi kedua. Jakarta : penerbit pustakan utama graffiti
- Mowen, (1995:531). *Brand Loyalty loyalitas Merek*. Jurnal kajian bisnis. Oktober, nomor 32.
- Oliver. (1997). *Kepuasan Pelanggan*, jilid 1. Edisi pertama. Jakarta barat : binaruapa aksara.
- Tjibtono. (1997:35), *Teknik Untuk Pengukuran Kepuasan Konsumen*. jurnal pemasaran. Desember, nomor 35.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: bayumedia publishing.
- Tse dan Wilton (1988). *Kepuasan Pelanggan*, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.