

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Armstrong, Gery dan Philip Kotler. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- Durianto, Darmadi, Sugiharto dan Sitinjak, Toni. 2001. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jonni J Manurung, Adler Haymans Manurung, dan Ferdinand Dehoutman Saragih. 2005. *Ekonometrika: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Karsono. 2007. "Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Biaya Perpindahan Yang Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 7, No.1
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. PT. Jakarta: Prenhalindo.
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- _____. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- _____. 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millennium, Jilid 1, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler & Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajat. 2004, *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: UPP AMP.
- Mardalis, Ahmad. 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 9, No.2
- Sadi. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibi Pudji, Ungaran – Semarang". Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Santoso, Singgih. 2000. *SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo kelompok Gramedia.
- Setiaji, Bambang. 2004. *Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Program pascasarjana UMS Surakarta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugihartono, Joko. 2009. “Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Swastha, Basu dan Handoko, Hani, 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama. BPF, Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: FE UGM.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- _____. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi 1*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.