DAFTAR PUSTAKA

Agustiono, Budi dan Sumarno. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Eksplanasi*,Vol. 1 No.1, April 2006.

Ardianto, Eka. 1999. *"Pengukuran Persepsi Kualitas Layanan: Contoh "Perjalanan" Sebuah Proses Penelitian*, Forum Manajemen Prasetya Mulya, Tahun Ke-13, No. 70.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.

Aryotedjo. 2004. "*Analisis Kualitas Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koran Solopos*". *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Assael, Henry. 2001. *Consumer Behavior and Marketing Action*. *Six Edition*. *Boston*. *Kent-Publishing Company*.

Bennet, Rebekah, McColl-Kennedy dan Coote. 2000. *Trust, Commitment And Attitydinal Brand Loyalty : Key Constructs In Business-To-Business Relationship*. *Visionary Marketing for 21st Century : Facing The Challenge*.

Boyd, Thomas C.and Mason, Charlotte H., 1999. *"The Link Between Attractiveness of "Extranrand" Attributes and Adoption of Innovations", Journal of Academy of Marketing Research***,** Vol.27, No 3.

Bruhn, Manfred, 2003. *Relationship Marketing: Management of Customer Relationships*, Prentice Hall, England.

Deming, E.W., 1992. *OutOf Crisis, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, Mass*.

Djati, S. Pantja dan Ferrinadewi, Erna. 2004. "Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa: (Suatu kajian dan Proposisi)". Penelitian Universitas Kristen Petra.

Engel, James F., Martin R. Warshaw, Thomas C. Kinear. 1979. *Promotional Strategy Managing The Marketing Communications Procces*, Richard D Irwin, Inc. Homewood. Illinois 60430, Ontario.

Fajarwati dan Muriko, Nofriadi. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Astra International, Tbk. *Jurnal Analisis Bisnis dan Ekonomi*, Vol 2 No. 2 Oktober 2004

Ferdinand, Augusty T. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen.* CV. Indoprint:: Semarang.

_____.2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi*. Senarabg: BP Undip.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, cetakan pertama. Jakarta: Gramedia.

Ghozali, Imam. 2003. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.

_____. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*, Semarang: Balai Penerbitan UNDIP.

Gujarati, Damodar. 2003. *Basic Econometrics*. McGrawhill. New York.

Hayes, M. *Consumers Base Quality Perception on Patient Relation*, Modern Health Care 17, February 1987.

http://www.berita-ane.com Merek Laptop Terbaik 2012 dan Alasannya (diakses tanggal 21 Januari 2012).

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.

Indriantoro, N dan Supomo, B. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.

Jogiyanto, H.M. 2004. *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman.* Yogyakarta: *BPFE*.

John C, Mowen. 1995. "*Consumers Behavior, Marketing*", Fourth Edition, Prentice Hall International Edition.

Kartajaya, Hermawan. 2002. *Hermawan Kertajaya on Marketing*, Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Keaveney, Susan M. 1996. *"Customer Switching Behaviour In Service Industries: An Explanatory Study". Journal Of Marketing. Vol 59. April. 72-82.*

Kismono, Gugup. 2001. *Busnis Pengantar*. Yogyakarta: BPFE.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 1995. Dasar-dasar Pemasaran, Jilid I. Bakowatun (*terj*). Jakarta: Intermedia.

Kotler, Philip and Gary Armstrong, 1996, *Principle of Marketing*, Prentice Hall Inc, 7th Edition, Englewood Clifts, New Jersey.

_____. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

_____. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.* Edisi 6. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Kuncoro, Mudrajad, 2001. *Metode Kuantitatif*, Yogyakarta: AMP YKPN.

Lau, G. T. and S. H. Lee. 1999. "*Consumer's Trust in Brand and The Link to Brand Loyalty*". *Journal of Market Focused Management*, Vol. 4 No. 4, pp. 341-370.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Salemba Empat.

Nasir, Moechammad. 2004. *Perilaku Konsumen (Dasar Teori Perilaku)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Novandri Sn, Made. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembeliaan Sepeda Motor Yamaha Pada Harpindo Jaya Cabang Ngaliyan. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro

Nugroho Prihatin Dwi. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Kelas Ekonomi Dimediasi Dengan Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Sukoharjo". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Parasuraman, A., Zeithnal, A.V., Berry L.L.,1985. *A Conseptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research, Journal of Marketing.*

Pramuda Wardani, Hafizha. 2010. ANALISIS PENGARUH Ketidakpuasan Konsumen, Kebutuhan Mencari Variasi Produk, Harga Produk Dan Iklan Produk Pesaing Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Dari Sabun Pembersih Wajah Biore. Semarang: Universitas Diponegoro

Putro, Aryo Brahmantyo. 2010. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Consumers' Trust In A Brand* Dan Pengaruhnya Terhadap *Brand Loyalty"*. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Setyawan, A. Anton. 2008. Peran Kepercayaan pada Merek dan Kepuasan dalam Menjelaskan Loyalitas Pada Merek (Studi Empirik Pada Konsumen Telepon Seluler). *Jurnal Usahawan*. No. 1. TH. XXXVII. Hal 38-43.

Stanton, W.J. 1994. *Prinsip Pemasaran I*. Jakarta: Erlangga.

Subagyo, Joko. 1997. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek.* Jakarta: Rineka Citra.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.

Sumarni, Murti dan Wahyuni, Salamah. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sundari, Dyah Retno. 2004. "Pengaruh Harga, Pelayanan, Kualitas Produk Lingkungan Fisik dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Alfa RetailindoCabang Solo 1". *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Supranto, J. 1997. *Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasar*an. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasaan Pelanggan*. Cetakan Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.

Swastha, Basu dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Lyberty

Swastha, Basu dan Sukotjo. 1997. *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Kelima. Yogyakarta: Lyberty.

Swastha, Basu D.H. dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Permasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.

Swastha, Basu, D.H. 2001. Saluran Pemasaran, Edisi 3. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

_____. 2009. *Manajemen Pemasaran Modern.* Edisi Kedua, Cetakan Keduabelas. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.

_____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Bayu Media Malang.

Widiyanto, Ibnu, 2008, *Pointers: Metodologi Penelitian*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.