

DAFTAR PUSTAKA

- Bei, Lien – Ti. Yu – Ching Chiao. (2001). “ *Integrated Model for the effects of perceived product, perceived service quality, and perceived price fairness on consumer satisfaction and loyalty* “. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*.
- Cooper and Emory. (1997). *Metodologi Penelitian Bisnis. Jilid 1. Edisi 5*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Dajan, Anto. (1986). *Pengantar Metode Statistik. Cetakan Kesebelas*. Jakarta : Penerbit LP3ES.
- Ghozali, Imam. (2005). *Analisis Multivariate untuk Program SPSS*. Semarang : Penerbit Undip.
- Jasfar, Hj Farida. (2002). “ *Kualitas Jasa Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Serta Komitmen Konsumen : Studi Pada Pelanggan Salon Kecantikan* “. *Siasat Bisnis*, No 7 Vol 1. 43 – 64.
- Kotler, Philip. Gary Amstrong. (2003). *Dasar – dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan: Jilid Satu*. Jakarta : PT Indeks.
- _____. (2004). *Dasar – dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan: Jilid Dua*. Jakarta : PT Indeks.
- Lovelock, Christopher H. Lauren K Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. (2005). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan. Jilid I. Edisi Keempat*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

- Mowen, John C. Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen, Edisi Kelima Jilid 2*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Siagian, Dergibson. Sugiarto. (2000). *Metode Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Penerbit LP3ES.
- Sudarmadi. (2005). “ *Membangun Loyalitas Pelanggan* “. Swasembada 02 XXI/ 19 Januari – 2 Februari. 46 – 47.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan kedua*. Bandung : Alfabeta.
- Supardi. (2005). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran, Edisi II*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia.
- Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition*. New York: McGraw Hill.