

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari (1997). **Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis**. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Arikunto, S. (1998). **Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek**. Edisi Revisi 3. Cetakan 10. Jakarta : Rineka Cipta.
- Chih-Hon Chang, Chia-Yu Tu (2005). "*Exploring Store Image, Customer satisfaction and Customer Loyalty Relationship : Evidence from Taiwanese Hypermarket Industry*", Journal of American Academy of Business Vol 7.
- Engel, J. F., R. D. Blackwell, dan Paul W. Miniard (terj) (1994). **Perilaku Konsumen**. Jilid 1. Edisi keenam. Jakarta : Binarupa Aksara.
- J. Paul Peter, Jerry C. Olson (2000). **Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**. Edisi keempat. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. (terj) (1986). **Manajemen Pemasaran : Analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian**. Buku 1. Edisi kelima. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi R. (2001). **Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik**. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Marzuki (1979). **Metodologi Riset**. Edisi 2. Yogyakarta : BPFE UII.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. (1995). **Metodologi Penelitian Survei**. Jakarta : LP3ES
- Stanton William J. (terj). (1988). **Prinsip Pemasaran I**. Edisi Kedua. Jakarta : Erlangga

Sudjana. (cetakan ulang). (1993). **Teknik Analisa Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti**. Edisi ketiga. Bandung : Tarsito.

Supranto, J. (1997). **Metode Riset, Aplikasinya dalam Pemasaran**. Edisi keenam. Cetakan I. Jakarta : Rimka Cipta.

Swastha, B., dan Handoko, H. (1987). **Manajemen Pemasaran : Analisa dan Perilaku Konsumen**. Yogyakarta : Liberty.

Tjiptono, F. (1997). **Prinsip-prinsip Total Quality Service**. Edisi I. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono F. (2000). **Prinsip-prinsip Total Quality Service**. Edisi II. Yogyakarta : Andi Offset.

Yazid. (1999). **Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi**. Yogyakarta : Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.

Zeithmal, Valerie A., A. Parasuraman and L.L. Berry (1985). "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*", *Journal of Marketing* Vol Fall.

Zeithmal, Valerie A., A. Parasuraman and L.L. Berry (1996). "*The Behavioral Consequences of Service Quality*", *Journal of Marketing*, Vol 60