

## DAFTAR PUSTAKA

- Assael, H. 2002. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Fourth Edition. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Atkinson, R. 2007. *Pengantar Psikologi*. Edisi kedelapan Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Azwar, S. 2009. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davidoff, L.L 2005. *Psikologi Suatu Pengantar Edisi 2*. (terjemahan Mari Juniati). Jakarta : Erlangga.
- Engel, J.F, Blackwell, R.P and Miniard, P.N. 2005. *Perilaku Konsumen* (terjemahan F.X Budiyanoto). Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Hadi, S. 2000. *Manual SPS (Seri Program Statistik Versi 2000) Paket Midi*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryanto. 2002. Penilaian Kepuasan Konsumen Internal Bidang Pendidikan Dengan Analisis Triangle of Perception. *Jurnal Benefit*. Vol. 6 No.1 Juni 2002.
- Ibrahim, A. 2007. *Perilaku Organisasi*. Bandung : Sinar Baru
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media.
- Kaihatu, ST. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, VOL.10, NO. 1, Maret 2008: 66-83*
- Kristina H. dan Hadi. S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Psikodimensia. Vol. 1 No.1 Hal. 46-56*.
- Kompas. 2000. *Kita Saksikan Fenomena Baru Hadirnya Mal-Mal sebagai Tempat Berekreasi*. Harian Pagi, 12 Oktober.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Betapa Rumit Persoalan yang Melilit Sektor Perdagangan Eceran*. Harian Pagi, 30 April.

- Kontan. 2001. *Berbelanjalah ke Mal, Belilah Kenyamanan*. Mingguan Ekonomi dan Bisnis. No. 27. Tahun 1, 3 Maret.
- Kotler, P. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta:Prehallindo
- Lamb, H.Mc.D. 2001. *Pemasaran I (terjemahan David O.)*. Jakarta : PT Salemba Empat Patria.
- Leavit, H.J. 2002. *Psikologi Manajemen (terjemahan Dra. Muslichah)*. Jakarta : Erlangga.
- Loudon, D. L. Dan Bitta, A. J. D. 2006. *Consumer Behavior: Concepts and Application*. 4<sup>th</sup> Edition USA: Mc. Graw – Hill Inc.
- Mabruroh. 2003. Membangun Kepuasan Konsumen Dan Akses Loyalitas. *Benefit* Vol. 7 No.2 Desember.
- McCarthy, E.J. dan Perrealut, W.D. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran (terjemahan Agus Darma)*. Jakarta :Erlangga
- Mowen, J.C. 2005. *Consumer Behaviour 4<sup>d</sup> Ed*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Murdono, D.J. 2003. Kualitas Pelayanan. [www.sinarharapan.com](http://www.sinarharapan.com).
- Poerwodarminto. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Tiga)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Priyono,H. 2008. Hubungan Antara Citra Toko Dengan Loyalitas Konsumen Matahari *Departement Store* Malioboo *Mall* Yogyakarta. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Surakarata: Fakultas Psikologi UMS.
- Qoyyumi, A.N. 2008. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pengunjung Tempat Wisata. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Surakarta : Fakultas Psikologi UMS.
- Siringoringo, H Donna Ekawati D. Pengukuran tingkat kepuasan tertanggung PT. Asuransi Jasa Indonesia *jurnal ekonomi & bisnis no. 1, Jilid 8, Tahun 2003*
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Swastha, B. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Walgito, B. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wells, W. D. & Prentsky, D. 2006. *Consumer Behavior*. Ontario: John Wiley & Sons.
- Winardi. 2005. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung : Mandar Maju.
- Wojowasito. 2005. *Kamus Bahasa Indonesia*. Bandung : Penerbit Shinta Dharma.
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonosia.