

## DAFTAR PUSTAKA

- Baron, R., & Byrne, D. (2004). Psikologi Sosial. Jakarta: Erlangga
- Alma, Buchari. (2007). Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arief, C. P. M. (2007). Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan). Malang : Bayumedia Publishing
- Azwar, S. (2015). Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, Service Marketing (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Coopersmith, S. (1967). The antecedents of self-esteem. San Francisco : Freeman and Company
- Deaux, K., Dane, F.C., Wrightsmans, L.W (1993). Social Psychology In the 90's. (6th Edition). California: Brooks,Inc.
- Ekowati Sri Hariyati, 2017. "Pengaruh Ekuitas Merek, Faktor Emosional, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Oppo Smartphone Di Surakarta", dalam Skripsi,, Surakarta: Iain Surakarta
- Frey, D., & Carlock, C.J. (1987). *Enhancing self esteem*. Ohio : Accelerated Development
- Fakhrurrozi, M. (2008). "Relationship Between Body Image and Self-Esteem in Adolescent Men Taking Exercise". Journal of Faculty of Psychology Gunadarma University.
- Gaspersz, V. (1997). *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas dalam Praktek Bisnis*. Alih Bahasa: Liana Budiwati. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghufron. (2010). Teori-teori Perkembangan. Bandung: Refika Aditama
- Hardianti, N. (2015). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Produk Kosmetik Merek Martha Tilaar Dengan Kepuasan Konsumen Di Surakarta. *Naskah publikasi*, Diunduh dari <http://Eprints.ums.ac.id>.
- Harun, H. I. (2013). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game. *EMPATHY Jurnal Fakultas Psikologi*, 2 (1). Hal . Diunduh dari <http://www.jogjapress.com>.

- Irawan, H. (2003). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. (2004). Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jakarta : PT. Prenhallinda,
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Myers, D.G. (2002). *Psikologi Sosial*. (Terjemahan : Mursalin, Dinastuti). Jakarta : Erlangga Maslow, A. (1987). *Motivation and Personality*. New York: Harper, Inc
- Minchinton, G. (1993). *Maximum Self-Esteem*. Kuala Lumpur: Golden Books Center.
- Musianto, L.S. (2002). “Perbedaan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif dalam metode penelitian”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 4. 2.
- Nazir, M. (1992). *Metode Penelitian* . Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pongoh M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan kartu AS Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4) 87
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. Jakarta: PT Elex Media
- Sheth, N. J. & Banwari M. N. (1999). *Customer Behavior*, Dryden Press, New York.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpti, Sri. (2010). *Perilaku Kosumen*. Bali : Udayana University Press
- Tambunan, R. (2001). Harga diri remaja. [Http://www.epsikologi.com/remaja/240901](http://www.epsikologi.com/remaja/240901). Diakses tanggal 15 Agustus 2017.
- Tjahningsih & Nuryoto.S (1994). Harga Diri Remaja yang Bertempat Tinggal di dalam Lingkungan Kompleks Pelacuran & di luar Lingkungan Kompleks pelacuran. *Jurnal Psikologi*. Tahun XXI, No.2. Yogyakarta : UGM
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta : Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. (2011). Pemasaran Jasa, Malang : Bayumedia

Winda Oktaviani, 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan”, Jurnal Ilmu Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Vol. 2, No. 1.