

## DAFTAR PUSTAKA

- Anima, 1999. *Pengaruh Diskripsi Antara Persepsi Ideal dan Aktual Pada Surat Kabar Surya Terhadap Intensi Membeli* Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.
- Ancok. D. 1995. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*. Yogyakarta : Pusat Penelitian dan Kependudukan Universitas Gajah Mada
- As'ad M, 1999. *Psikologi Industri* , Yogyakarta : Liberty
- Azwar. S. 1986. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Liberty
- Crow L D and Crow A, 1973, *General Psychology* Totowa New Jersey Littlefield Adam and Co.
- Esptein N. L, 1992. *Role of Behavioral Theory in Behavioral Midicien*, Journal of Consulting anda Clinical Psychology.
- Gibson. J. L. I, Ivan Cevich, J. M & Donelly. J. H., 1995, *Organisasi : Perilaku Struktur dan Proses*, Edisi V, diterjemahkan oleh Muslich Zarkasi Jakarta, Erlangga.
- Gunawan P V, 2000, *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Pelayanan Medis dengan Sikap Komunikasi Medis pada Rumah Sakit Tugurejo Semarang* (Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang)
- Hadi S. 1987 *Metodologi Penelitian I*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- \_\_\_\_\_ 1995. *Metodologi penelitian 2*. Yogyakarta : Andi Offset
- Kotler. P, 1994, *Pacient Marketing Manajemen Analisis Planning, Implementasi and Control*, Terjemahan Jaka Wasana Cetakan ke 5 Jakarta, Erlangga.
- Le Boeuf M, 1992, *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*, Jakarta : Aksara Baru
- Macaulay Steve, Cook Sarah, 1997, *Haw to Improve Your Customer Service*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Manullang M. 1975. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*, Ghalia Indonesia, Cetakan ke 5.
- Noorhayati K, 2000. *Minat Membeli Telpon Genggam ditinjau dari Harga diri dan Motivasi Manfaat* (Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang).
- Porwadarminta, 1990. *Kamus Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka.
- Pride. W. M, Ferrell O.C. 1995, *Pemasaran. Teori dan Praktek Sehari-hari*. Edisi ketujuh jilid I Jakarta : Binarupa Aksara.
- Salim P Salim Y, 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontamporer* Edisi I Penerbit Modern English Press, Jakarta.
- Stanton J. W, 1994. *Prinsip Pemasaran* Jilid I Edisi ke 7, Jakarta Erlangga.
- Sugiarto Endar, 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta Pustaka Utama.
- Sukardi, D. K 1998. *Bimbingan dan konseling*. Jakarta Binarupa Aksara.
- Suprianto J, 1995. *Statistik Teori dan Aplikasi* Jilid 2 Erlangga, Jakarta.
- Suryabrata, S.1978. *Pembimbing ke Psikodiagnostik*. Yogyakarta Rake Sarasin
- Soetjipto, 1997. *Kesenjangan Layanan Pengaruhi Citra Produsen*, Kliping Ekonomi dan Industri, Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Swastha B. 1984. *Azas – azas Marketing* Yogyakarta : Liberty.
- Swastha B dan Handoko H, 1997. *Manajemen Pemasaran* : Analisa Perilaku Konsumen Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono F, 1996. *Manajemen Jasa I* Yogyakarta : Andi. Yogyakarta.
- Walgito I B, 1983. *Pengantar Psikologi Umum* Yogyakarta, Yayasan penerbit Fakultas psikologi Universitas Gadjah Mada

Widyaningrum Fusca Lina, *Hubungan antara Persepsi terhadap Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap pelaku Ulang Pengambilan Kredit pada Perum Pegadaian* Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Yulinastiti Sri, 2001. *Motif Berbelanja ke Supermarket Pada Ibu Bekerja dan Ibu Tidak Bekerja*. (Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang).

