

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, A. D. 2005. Persepsi Konsumen. *www.google.com*. 20/03/09.
- Bloemer. 2009. Pentingnya Pemahaman Persepsi atas Hubungan dengan Pelanggan. *www.artikel-manajemen.com*. 25/06/09.
- Cravens, D. 1996. *Strategi Pemasaran. Jilid 1*. Alih Bahasa : Lina Salim. Jakarta : Erlangga.
- Endraswati, H. 2009. *Mutu Produk, Nilai, dan Kepuasan Pelanggan dalam Pandangan Islam*. Salatiga : STAIN. [e-endraswati@yahoo.co.id](mailto:endraswati@yahoo.co.id)
- Haryanti, K. dan Hadi, S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Psikodimensia, Kajian Ilmiah Psikologi*. Volume 1, No. 1, hal 46-56.
- Keegen. 1996. *Manajemen Pemasaran Global*. Alih bahasa : Alexander Sindoro. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Alih bahasa : Hendra Teguh. Jakarta : Erlangga.
- Peter dan Olsen. 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Alih bahasa : Ghazi Saloom S. Psi. Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Putra, N. A. 2004. Perbedaan Loyalitas Merk Antara Konsumen Tipe Kepribadian Ekstravert dengan Introvert Terhadap Produk Parfum. *Jurnal Psikologi UNDIP*. Volume 1. No. 1.
- Seniati, L. 2006. Pengaruh “Elongation Bias” Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Produk. *Phronesis. Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*. Volume 8. No. 2.
- Snoj, B., Korda, A.P., Mumel, D. 2004. The Relationship among Perceived Quality, Preceived Risk and Perceived Product Value. *Journal of Product and Brand Management*. Volume 13. Number 3.

Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.

Wiki. 2009. Daihatsu Xenia. www.wikipedia.com. 20/03/09.

Yang, Z. dan Peterson, R.T. 2004. Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty : The Role of Switching Costs. *Psychology and Marketing*. Volume 21.



DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, A. D. 2005. Persepsi Konsumen. www.google.com. 20/03/09.
- Azwar, S. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- _____. 1998. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Belajar Offset.
- _____. 2000. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bloemer. 2009. Pentingnya Pemahaman Persepsi atas Hubungan dengan Pelanggan. www.artikel-manajemen.com. 25/06/09.
- Cravens, D. 1996. *Strategi Pemasaran. Jilid 1*. Alih Bahasa : Lina Salim. Jakarta : Erlangga.
- Endraswati, H. 2009. *Mutu Produk, Nilai, dan Kepuasan Pelanggan dalam Pandangan Islam*. Salatiga : STAIN. e-endraswati@yahoo.co.id
- Ferrell, P. 1995. *Pemasaran. Teori dan Praktek Sehari-hari : jilid 1*. Alih bahasa : Daniel Wirajaya. Jakarta : Bina Aksara Putra.
- Hadi, S. 1987. *Statistik, jilid 3*. Yogyakarta : UGM.
- _____. 1991. *Motodologi Research 2*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- _____. 2001. *Metodologi Research. Jilid 2*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Haryanti, K. dan Hadi, S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Psikodimensia, Kajian Ilmiah Psikologi*. Volume 1, No. 1, hal 46-56.
- Hasan, S. Kopling Xenia Bermasalah. www.kompas.com. 04/04/09.
- Hendarsih, V. 2008. Pelayanan Astra – Daihatsu yang Mengecewakan. www.mediakonsumen.com. 04/04/09.
- Husnul, D. Komplain Daihatsu Xenia. www.avanzaxenia.com. 04/04/09.

- Keegen. 1996. *Manajemen Pemasaran Global*. Alih bahasa : Alexander Sindoro. Jakarta : Prenhallindo.
- Koro. 2008. Switch Lampu Xenia. www.forum.detik.com. 20/03/09.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Alih bahasa : Hendra Teguh. Jakarta : Erlangga.
- Minor, M. dan Mowen, J. C. 2002. *Perilaku Konsumen. Jilid 2*. Alih Bahasa : Budiyanto. Jakarta : Erlangga.
- Peter dan Olsen. 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Alih bahasa : Ghazi Saloom S. Psi. Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Phelan, J. 1997. The Quest For The Best in Consumer Satisfaction Continues. *Journal of Market Performance*. Guilford USA. Vol.52, Juli (2-22).
- Putra, N. A. 2004. Perbedaan Loyalitas Merk Antara Konsumen Tipe Kepribadian Ekstravert dengan Introvert Terhadap Produk Parfum. *Jurnal Psikologi UNDIP*. Volume 1. No. 1.
- Rahmah, L. 2007. Peran Keterlibatan Konsumen, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek. *Jurnal Psikologi Proyeksi*. Vol.2, No.1, Februari 2007 (13-28).
- Seniati, L. 2006. Pengaruh “*Elongation Bias*” Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Produk. *Phronesis. Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*. Volume 8. No. 2.
- Snoj, B., Korda, A.P., Mumel, D. 2004. The Relationship among Perceived Quality, Preceived Risk and Perceived Product Value. *Journal of Product and Brand Management*. Volume 13. Number 3.
- Suryabrata, S. 1994. *Pembimbing ke Psikodiagnostik*. Yogyakarta : Rake Sarasain.
- _____. 2000. *Pengembangan Alat Ukur Psikologi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tantiani, H. 2004. Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa *Wedding Organizer* Ditinjau dari Nilai Jasa. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.

_____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

Usman. 2008. Komplain Daihatsu Xenia. www.kafegaul.com. 20/03/09

Wiki. 2009. Daihatsu Xenia. www.wikipedia.com. 20/03/09.

Yang, Z. dan Peterson, R.T. 2004. Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty : The Role of Switching Costs. *Psychology and Marketing*. Volume 21.

