

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. 1987. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran Kependudukan*. Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependudukan. Universitas Gadjahmada.
- Azwar, S. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- _____. 1999. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Bekti dan Berta. Januari – Maret 2000. *Perkembangan Paradigma Pemasaran Abad 21. Majalah Ilmiah Humaniora Pranata*. Tahun X No. 2 hal 54 – 63. Semarang: UNIKA Soegijapranata.
- Boyd. E. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global*. Jilid 2. Alih Bahasa : Imam Nurmawan SE. Jakarta: Erlangga.
- Clothier, P. J. 1991. *Meraup Uang Dengan MLM*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Danny, T. W dan Chandra, F. 2001. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 3 No.2 Hal 85 – 95.
- Dharmmesta, B. S. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol 14 No.3 Hal 73 – 88.
- Engel, J. F, 1995. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Edisi Keenam. Alih Bahasa: Drs Budijanto. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Gazpers, V. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gitosudarmo. 1997. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : BPFE.
- Gibson. J. I. 1989. *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Kelima Jilid I. Alih Bahasa: Djakarsih. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. 1997. *Metodologi Research Jilid : 1*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2000. *Metodologi Research*. Jilid 2. Yogyakarta: Andi Offset.

- Indarjati, A. 2001. Pelayanan Berbasis Kebutuhan Konsumen. *Psikodimensia, Kajian Ilmiah Psikologi*. Vol I No. 3 Hal 153 – 160. Semarang: UNIKA Soegijapranata. †
- Indrawijaya. A. I. 1983. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Irwanto. 1991. *Psikologi Umum*. Jakarta. Aptik. ✓
- Junaidi, S dan Dharmmesta, B. S. 2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol 17 No 1 Hal 91 – 104.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengawasan*. Jilid I. Alih Bahasa: Hendra Teguh SE Ak. Jakarta: Prenhallindo.
- _____. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengawasan*. Jilid I. Alih Bahasa: Alexander Sindoro. Jakarta: Erlangga.
- _____. 1999. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengawasan*. Jilid II. Alih Bahasa: Adi Zakaria. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Pamungkas, D. P. 2002. Analisis Loyalitas Konsumen dalam Membeli Produk Ayam Goreng Suharti di Kota Semarang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Poerwadarminta, W. J. S. 1987. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. ✓ Balai Pustaka.
- Poerwani, K dan Dharmmesta, B. S. 2002. Perilaku Beralih Merek Konsumen dalam Pembelian Produk Otomotif. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol 17 No. 3 hal 288 – 303.
- Priyanto, P.H., dkk. 2000. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Semarang : Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata.
- Rasyid, M. A. 2000. Analisa Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen terhadap KFC. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

- Rusman, T. Maret 2003. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Seluler GSM PT Satelit Palapa Indonesia Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol I No. 1 Hal 35 – 45. Bandar Lampung: Lemlit STIE Darmajaya.
- Schiffman, L. C dan Kanuk. L. L. 1987. *Consumer Behavior*. Prentice Hall: New Jersey.
- _____. 1997. *Consumer Behavior*. Prentice Hall: New Jersey.
- Simamora, B. 2002. *Panduan Pusat Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2003. *Aura Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Stanton. W. J. 1985. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I Edisi Ketujuh. Alih Bahasa: Lamarto. Jakarta: Erlangga.
- Sucipto, B. 2003. Minat Membeli Produk Makanan Cemilan Power Snack ditinjau dari Kualitas Produk. *Skripsi*. Semarang. Fakultas Psikologi UNIKA Soegijapranata.
- Sugiarto, 1999/ *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Amus.
- Supranto, J. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi Ke enam Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Swastha, B. 1998. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta : BPFE.
- Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Walgito, B. 1983. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjahmada.
- Wasito, H., dkk. 1995. *Pengantar Metodologi Penelitian Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: CV Mandar Maju.

Zain dan Badudu. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Zulganef. September 2002. Hubungan Antara Sikap Terhadap Buku Fisik, Proses dan Karyawan dengan Kualitas Keterhubungan Serta Peran dan Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Vol II No. 3 Hal 98 – 115.

