

## DAFTAR PUSTKA

- Alsa, A, 2010. **Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif**. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ancok, D. 1987. **Teknik Penyusunan Skala Pengukuran**. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Assauri, S. 2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satification. **Usahawan**. VOL 32. No. 01. H.25-30
- Azwar, S. 2005. **Reliabilitas dan Validitas**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Craven, D. 1996. **Pemasaran Strategis**. Alih Bahasa : Lina Salim. Jakarta : Erlangga.
- Hadi, S. 1998. **Metodologi Research I**. Yogyakarta : UGM.
- Hadiwijaya, H. 2011. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang. **Jinius**. Vol. 1. No. 3. H. 221-237.
- Haryanti, K., Hadi, S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. **Psikodimensia**. Semarang : Universitas Psikologi Unika Soegijapranata. Vol. 1, No 1, H. 46-56.
- Hasan, A. 2009. **Marketing**. Yogyakarta : Med Press.

Indrawijaya. 2000. **Prilaku Organisasi**. Bandung : Sinar Baru

Khasanah, I. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. **Aset**. Semarang : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala. Vol 12. No. 2. Febuari 2010. H.117-124.

Kotler, P. 1993. **Dasar-dasar Manajemen Pemasaran**. Jakarta : PT Indeks.

Kotler, P. 2000. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 2. Jakarta: Erlangga

Kotler, P., Keller, K. L. 2007. **Manajemen Pemasaran**. Edisi 12. Jakarta: Eirlangga

Lupitoadi, R. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek**. Edisi 7. Jakarta : Salemba.

Mauludin, K., 2001. **Perilaku Konsumen**. Jakarta : Kencana

Meirindra Feista. 2011. Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan *Customer Service* Grapari Telkomsel Semarang. **Skripsi**. Semarang : Universitas Katolik Soegijapranata (Tidak Diterbitkan)

Moven., Minor, 2002. **Perilaku Konsumen**. Jilid 2. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Airlangga.

Peter, P.J., Olson,J.C. 2000. **Consumen Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**. Jakarta : Erlangga

Sasana, Hadi. 2010. Analisis Layanan Lembaga Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Semarang. *Aset*. Vol 12. No 2. September 2012. H.95-105.

Seguro, W. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan : Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telfon Selurel di Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol 13. No 3. Desember 2008

Setiadi, N.J. 2003. **Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran**. Jakarta : Kencana.

Setyorini, D., Haryanti, K., Wibhowo, C. 2005. *Psikologi Eksperimen*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.

Sugiarto, Endar. 1990. **Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa**. Jakarta : Gramedia Pustaka.

Suhartanto. 2001. **Kepuasan Pelanggan : Pengaruhnya Terhadap Pelaku Konsumen di Industri**. [Http://www.imfeui.com](http://www.imfeui.com)

Sunandar, S.H. 2010. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi dengan Intervening Kepuasan Pelanggan. *Aset*. Semarang : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala. Vol 12. No 1. Maret 2020. H. 65-73.

Sunarto. 2003. **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Multisaraa Utama.

Supranto. 1997. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Paar**. Jakarta : Rineka Cipta

Suryabrata, S. 2000. **Pengembangan Alat Ukur Psikologis**. Edisi I. Yogyakarta : Andi Offset

Sutini dan Sumarno. 2005. Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Pos Indonesia Semarang 50000. **Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah VI**. Volume XV, No. 23, Tahun 2005, H. 9-20.

Tjiptono, F. 2004. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_. 2005. **Pemasaran Jasa**. Malang : Banyumedia Paublishing.

\_\_\_\_\_. 2009. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Andi Offset.

Warsito, H. 1995. **Pengantar Metodologi Penelitian: Buku Panduan Mahasiswa**. Jakarta: P.T Gramedia Pustaka Utama.

Winardi. 1998. **Marketing dan Perilaku Konsumen**. Bandung : Mandar Maju.

[www.adira.co.id](http://www.adira.co.id)

Yenita. 2008. Persepsi Terhadap Petugas Pemberi Jasa Layanan : Efek dari Kepuasan Konsumen. **Phronesis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi**. Vol.10. No.2. H.170-180. Jakarta : Universitas Tarumanegara

