

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

_____. 2009. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

_____. 2010. *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Barnes, J. G. 2003. *Secrets of Costumer Relationship Management*. Alih bahasa: Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi.

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, Ali. 2009. *Marketing*. Yogyakarta: MedPress.

Iqbal, Mohammad. 2004. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip. 1998. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 2. Alih bahasa: Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, P dan Amstrong. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Lupitoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Meirindra, Feista. 2011. Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan *Customer Service* Grapari Telkomsel Semarang. **Skripsi**. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata. (Tidak diterbitkan)
- Minor, M dan Mowen, J. C. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Alih bahasa: Budiyanto. Jakarta: Erlangga.
- Novita, Dewi dan Suyasa, Tommy, Y.S.2009. Brand Image Cafe X: Cermin Kepuasan Konsumen. *Phronesis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*. Volume 11, No. 1, Hal 80-93.
- Setyorini, Dewi dan Wibhowo, Christine. 2008. *Pengantar Psikologi Eksperimen*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutino 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, Hal. 9-20.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Winardi. 1998. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.