

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamiludin, 1995. *Tehnik Penyusunan Skala Pengukuran*. Yogyakarta : Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gajah Mada
- Assael, H., 1995. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Fifth Ed. New York University
- Azwar, 1986. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Liberty
- Craven, David M., 1996. *Pemasaran Strategis*. Terjemahan Lina Salim. Ed. 4. Jakarta : Erlangga
- Engel, F. J., Blackwell, R. D., Miniard, P. W., 1995. *Perilaku Konsumen*. Jilid II (Alih Bahasa Budianto). Jakarta : Binarupa Aksara
- Gibson, J. Ivancevich, 1989. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Kelima. Jilid I. (Alih Bahasa Djarkasih). Jakarta : Erlangga
- Hadi, S., 1990. *Metodologi Riset*. Jilid I. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada
- , 1993. *Metodologi Riset*. Jilid II. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada
- Indrawijaya, A. Ibrahim, 1987. *Perilaku Organisasi*. Bandung : CV. Sinar Baru
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, dan Pengendalian*. Jakarta : Gramedia
- Majalah Swa. 1999. Edisi 19. Tahun XV
- Nazir, M., 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Poerwadarminta, W. J. S., 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Sarwono, S. W., 1982. *Psikologi Lingkungan*. Jakarta : Erlangga
- Suara Merdeka, 1999. *Surat Pembaca*. Semarang
- Singarimbun, M. dan Effendi, S., 1986. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan Keempat. Jakarta : LP3ES (Lembaga Penelitian Pendidikan dan Penerangan Ekonomi Sosial)

- Stanton, 1994. *Fundamental of Marketing Company*. Tokyo : Mc. Graw Hall Book
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Suryabrata, S., 1993. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Rajawali
- Swastha, B. D. H dan Handoko, H. 1990. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, F. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Umar, Y. 1997. *Pembelanjaan Perusahaan, Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta : Liberty
- Walgito, B., 1983. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Unoversitas Gajah Mada
- Wasito, H., 1995. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Gramedia
- Winardi. 1990. *Kamus Ekonomi*. Bandung : Tarsito
- Wilkie, W. L., 1994. *Consumer Behavior*. 3rd Edition. New York : John Willey and Sons