

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Agus S (2005). *Mempertahankan Pelanggan*. (2009). Artikel ini tersedia di situs:

http://74.125.153.132/search?q=cache:TxO_cJ7R0vQJ:www.stttelkom.ac.id/staf/AAS/Modul%2520Salesmanship/MEMPERTAHANKAN%2520PELANGGAN.ppt+mempertahankan+pelanggan&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id&client=firefox-a (Oktober 2009)

Anshari, hafi. (1996). *Kamus Psikologi*. Surabaya: Usaha Nasional.

Anaz, Syaaban. (2007). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wisata Bahari Lamongan*. Artikel ini tersedia di situs <http://one.indoskripsi.com/content/engaruh-kualitas-jasa-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-wisata-bahari-lamongan> (September 2009)

Ardhana. (2008). *Pengertian Penelitian Deskriptif*. Artikel ini tersedia di situs <http://ardhana12.wordpress.com/2008/02/27/penelitian-deskriptif/> (Desember 2009)

Atkinson, Rita L.(-). *Pengantar Psikologi*. Batam: Interaksara.

Gulo, W. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo

Hapsari, Early Kurnia. (2002). *Kepuasan Konsumen Produk "Eksport" di Pusat Penjualan Jalan Sumatra Bandung*. Skripsi pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia: tidak diterbitkan.

Harahap, Primora. (2007). *Strategi Peningkatan Daya Saing Produk*. Artikel ini tersedia di situs <http://mora-harahap.blog.co.uk> (September 2009)

Japarianto, Edwin. *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Suabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening*. Artikel ini tersedia di situs:

<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/hot/article/viewPDFInterstitial/16602/16594> (September 2009)

Lampiran Sophie Martin. (2009). Artikel ini tersedia di situs:

http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:MD8pmGdcNG8J:fe.ummy.ac.id/upgrade/file.php/45/Bahan_Perkuliahan_TPKN/LAMPIRANok.pdf+Sophie+Martin&hl=id&gl=id&pid=bl&srcid=ADGEESisA37rw5m4em0uFCdqWsQqgQr8U1aWOrKVG8z9xqejlxiEe5r4Z_oooW_OMeux1FqET8RCyJOVaMCHT_Z99QRIXmDHQZ1zU3H3zt4PkX9URAKY2VYmPkM7eRFVrJFG3AdAK&sig=AHIEtbT6MNjyBAL4Eaw9_gQr49aWOn85xQ (Oktober 2009)

Lestary, Bunga Ayu Putri. (2008). *Kepuasan Pelanggan Tas Eiger (Analisis Kuantitatif Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Tas Eiger)*. Skripsi pada Fakultas Ilmu Pendidikan, Jurusan Psikologi Univesitas Pendidikan Indonesia: tidak diterbitkan.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2002). *Perilaku Konsumen*. Bandung : PT. Refika Aditama

Maysaroh, Kurnia. (2003). *Analisis Penilaian Kinerja Manajemen dalam Perspektif Costumer Pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung*. Skripsi pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia: tidak diterbitkan

Masriyani. (1999). *Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Pembelian Ulang terhadap Produk Sepatu*. Skripsi pada Fakultas Psikologi Univesitas Padjadjaran: tidak diterbitkan

Muba, Wang. (2009). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan : Perspektif Psikologi Konsumen. Artikel ini tersedia di situs <http://artikel-uptodate.blogspot.com/2009/07/mengukur-tingkat-kepuasan-pelanggan.html> (November 2009)

Mulyana, Slamet. (2009). *Perilaku Konsumen*. Artikel ini tersedia di situs <http://wsmulyana.wordpress.com/2009/01/09/perilaku-konsumen/> (November 2009)

Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Panji. (2007). *Konsep Kepuasan Konsumen*. Artikel ini tersedia di situs <http://ta-tugasakhir.blogspot.com/2007/10/konsep-kepuasan-konsumen.html> (November 2009)

- Putri, Rinella. (2009). *Vibiz News*. Artikel ini tersedia di situs <http://www.vibiznews.com/journal.php?id=170&sub=journal&page=service> (Desember 2009)
- Sihombing, Umberto. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan. Artikel ini tersedia di situs <http://ekaunseling.umt.edu.my/komuniti/uploads/Membangun%20Kepuasan%20Pelanggan%20Melalui%20Pelayanan.doc> (Desember 2009)
- Staffmm. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Miracle AESTHETIC Clinic Balikpapan*. Artikel ini tersedia di situs <http://mm.unsoed.net/content.php?cat=tesis&id=412> (November 2009)
- Siegel, Sidney. (1997). *STATISTIK NONPARAMETRIK : untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana. (1996). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (1994). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset