

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwisol (2012). *Psikologi Kepribadian*. Malang : UMM Press
- Anderson et al (1997) dan Advardsson, et al (2005), *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*; Fandy Tjiptono, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Arikunto, S. (2013) *Prosedur Penelitian: Suatu Penelitian Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atkison, R.L. Atkison, R.C. And Hilgard, E.R. (1996) *Pengantar Psikologi*. Jakarta : Erlangga
- Averill, J.R., (1973). Personal Control Over Aversive Stimuli and It's Relationship to Stress. *Psychological Bulletin*, No.80.p.286-303.
- Azwar, A, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan* , Jakarta : Sinar Harapan.
- Baron, R.A. & Byrne, D. (2005). *Psikologi Sosial Jilid 2 Edisi Kesepuluh*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Berkowitz, L. (2003). *Emotional Behavior : Mengenal Perilaku Dan Tindak Kekerasan di Lingkungan Sekitar Kita* (Terjemahan oleh Susiatni). Jakarta : PPM Anggota IKAPI.
- Buss, A.H & Perry, M. 1992. The Agression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*. The American Psychological Association, Inc.
- Calhoun, J.F., Acocella, J.R. (1990). *Psychology of Adjustment and Relationship*. New York : Mc. Graw Hill Publishing Company.

Chaplin.2004. *Kamus Lengkap Psikologi*. Penerjemah Kartini Kartono. Edisi I Cetakan Ke-2. Jakarta : Grafindo Persada.

David Krech, Richard S. Cruthfield dan Egerton L.Ballachey, 1982. *Individual and Society*.

Dayakisni, T. dan Hudaniah. (2003). *Psikologi Sosial*. Malang : UMM Press

Dayakisni, T & Hudaniah.( 2006). *Psikologi Sosial*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.

Denson, T.F., De Wall. C.N., & Finkel, E.J. (2012). *Self-control and Agression*. Journal of Psychological Science , 21 (1),20-25.

Ghufron . (2010). *Teori-teori Perkembangan*. Bandung : Refika Aditama

Ghufron, M. Nurdan Rini Risnawati. (2011). *Teori-teori Psikologi*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.

Goleman, Daniel. (2005). *Emotional Intelligency* (terjemahan). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Golfried, M.R., & Merbaum,M.(1973). *Behavior change through self-control*. New York : Holt . Reinhart and Winston,Inc.

Hollensen, Svend, 2003. *Marketing Management : A Relationship Approach*, USA : Prentice Hall

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia

Krahe,Barbara. (2005). *Perilaku Agresif*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Mahoney, M .J., & Thoresen ,M.J.(1974). *Behavioral Self –control* . New York : Holt, Reinhart and Winston,Inc.

Myers, David G. (2012). *Psikologi Sosial* Edisi 10. Buku 2. Jakarta : Salemba Humanika.

Periantalo,Jelpa.2016. *Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Sarlito Wirawan Sarwono. 2012 . *Psikologi Remaja*. Jakarta : PT Raja Grafindo

Sriwijaya Air Inflight Magazine edisi 37/ Maret 2014 “Meningkatkan Mutu Pelayanan “.

Skinner, B.F.(1996). *Science and Human Behavior*. New York : McMilan.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kuantitatif* . Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta : Bandung.

Tabloid Mata Sriwijaya Air edisi XXVI/IV/2014.

