

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharismi. (1995). *Memilih Instrumen pengumpul Data dalam Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aritonang, R. L. (2005). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Day, Ronald G. (1993). *Quality Function Deployment : Linking a Company with Its Customer*. Milwaukee : ASQC Quality Press.
- Ebert, Griffin. (2009). *Bisnis*. Indonesia : PT INDEKS.
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Hadi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen pemasaran (Edisi Kesepuluh)*. Jakarta : PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip, and Armstrong, Gary. (2008). *Principle of Marketing (12th ed.)*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.

- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran* (edisi 13 jilid 1). Indonesia : Erlangga.
- Lovelock, Christopher H. & Wrigh, Lauren K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Macana Jaya Cemerlang.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi. Kedua)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, Bambang, dan Jannah, Lina Miftahul. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Bandung: CV ALFABETA.
- Schiffman, Leon G., and Kanuk, Leslie Lazar. (2007). *Consumer Behavior*. New Jersey : Prentice Hall.
- _____. (2008). *Perilaku Konsumen (Edisi Ketujuh)*. Jakarta : Indeks.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business*. Jakarta : Salemba Empat
- Simamora, Bilson. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran yang Efektif dan Profitabel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis* (cetakan keempatbelas). Bandung : Alfabeta.

Supranto, Johannes. (1998). *Teknik Sampling Untuk Survey dan Eksperimen*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

_____. (2006). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Erlangga.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Umar, Husein. (2008). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Zeithmal, A., Berry, Parasuraman. (1990). *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation*, the Free Press, New York.

Jurnal :

Hutagalung, Raja Bongsu, dan Aisha, Novi. (2008). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Menggunakan Dua Ponsel (GSM dan CDMA) Pada Mahasiswa Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi USU. *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 1 no. 3, 97-102.

Setiawan, Eko. (2007). Modified IPA - II Sebagai Upaya Identifikasi Potensi Perbaikan di Institusi Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 5 No. 3, 123 – 132.

Tantrisna dan Prawitasari. (2006). Analisa Harapan dan Persepsi Penumpang terhadap Kualitas Makanan yang Disediakan oleh Maskapai Penerbangan Domestik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, volume 2 no. 1.

Internet :

Administrator. (2010). *Overview Tentang BRTI*, [Online].
<http://www.brti.or.id/tentang-brti> [2 Juni 2011]

Administrator. (2011). *IM3 Update*, [Online].
<http://www.indosat.com/im3> [25 April 2011]

Administrator. (2011). *Surat Pembaca*, [Online].
<http://www1.kompas.com/suratpembaca> [9 Juni 2011]

Herdiyan. (2010). *Indosat Bandung targetkan tambah pelanggan 16%*, [Online].
<http://bisnis-jabar.com/index.php/2010/11/indosat-bandung-targetkan-tambah-pelanggan-16/> [1 Juli 2011]

Situmorang, Hendro. (2011). *Akuisisi Pelanggan Telekomunikasi dengan Strategi Bundling*, [Online].
<http://www.suarapembaruan.com/ekonomidanbisnis/akuisisi-pelanggan-telekomunikasi-dengan-strategi-bundling/5145> [25 April 2011]

