

DAFTAR PUSTAKA

Literatur :

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danyndra, I Gede W., Dirgayasa, I Nyoman,. (2007). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Beralih Pelanggan Flexi dan Dampaknya Terhadap Citra Merek Flexi*. Thesis. Jurusan Manajemen. Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom.
- Hair, Joseph F., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L., Black, William C. (1988). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Herdiyan. (01 November 2010). Indosat Bandung targetkan tambah pelanggan 16%. <http://bisnis-jabar.com/berita/indosat-bandung-targetkan-tambah-pelanggan-16.html>. (Online). (diakses pada 29 Januari 2011)
- Hermawan, Asep. (2006). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Grasindo : Jakarta.
- Hidayat, Taufik. “Survei CS 2010: Kepuasan Pelanggan Terus Bergerak Dinamis”. *SWA*. Nomor 21. (13 Oktober 2010): pp.24-25.
- Ismail, Solihin. (2004). *Kamus Pemasaran*. Edisi Kesatu. Bandung: Pustaka.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid I. Jakarta: Indeks
- , (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Indeks
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2008). *Principles of Management*. (12th ed). New Jersey: Prentice Hall.

- . (2010). *Principles of Management*. (13th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler,P. and Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. (13th ed). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Kountur, Rony. (2007). *Metode Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta: PPM.
- Kumoro, S.J. (2010).*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Terhadap Produk Indosat IM3*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Ramdani, Alwan R. (01 November 2010). Indosat Remajakan Ratusan BTS di Jawa Barat. http://www.tempointeraktif.com/hg/bisnis/2010/11/01/brk_20101101-288715.id.html. (Online). (diakses pada 29 Januari 2011)
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- . (2008). *The Power of Brands*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosdiana, Fitra. (2009). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Simpedes pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Mangunreja-Tasikmalaya*. Skripsi. Departemen Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor.
- Sarwono, Jonathan. (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

- Schiffman, L. G. and Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior*. (10th ed). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi keempat. Jakarta: Salemba Empat
- Simamora, B. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2006). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- , (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2006). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Amus Yogyakarta.
- Supranto, J. (2001). Statistik Teori dan Aplikasi. Edisi Keenam. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Surakhmad, W. (1998). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Ketiga. Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- , (2007). *Metode Penelitian: untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Utama, Yuhana Setia. (2008). *Analisis Pengaruh Perbandingan Brand Image, Service Quality, Product Quality, Price, dan Situational Factors Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Lokal dan Asing di Surabaya*. Skripsi. Program Manajemen Perhotelan. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Zeithaml, V. A., Bitner. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: McGraw Hill.

