

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Kaplan, Robert M & Dennis P. Saccuzo (1993). *Psychological Testing Principles, Application & Issues*. Pacific Grove, California : Brook / Cole Publishing Company.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi ke dua belas Jilid 1 (Marketing Management, Twelfth Edition)*. Terj. Molan, Benyamin. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi ke dua belas Jilid 2 (Marketing Management, Twelfth Edition)*. Terj. Molan, Benyamin. Jakarta : Indeks.
- Kotler & Armstrong. (2004). *Dasar – Dasar Pemasaran Edisi Kelima Jilid 1*. Jakarta : Indeks.
- Lovelock, Christopher. H and Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa (Principles of Service Marketing and Management)*. Terj. Widyantoro, Agus dan Marianto Samosir. Jakarta: Indeks.

- Mc Charty, et al. (2008). *Pemasaran Dasar, Pendekatan Manajerial Global Edisi 16 Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kountur, Ronny. (2007). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis Edisi Revisi*. Jakarta : PPM
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan & Engkos Achmad Kuncoro. (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung : Alfabeta.
- Ridwan. (2009). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Rodianti. S, Yanti. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Telkom Flexi terhadap Kepercayaan Konsumen di Kota Bandung*. Bandung : IM Telkom.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi penelitian untuk Bisnis Edisi 4 Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*.
Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

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

Tjiptono, Fandy. (2008), *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Umar, Husein. (2003). *Metode Riset : Perilaku Konsumen Jasa*.
Jakarta : Ghalia Indonesia.

Zickmund, William. (2000). *Business Reseach Method's, Sixth Edition*. Orlando : Harcourt.

Zulganef. (2008). *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta
: Graha Ilmu.

Sumber lain :

Customer Care AHA

www.bakrieconnectivity.com

www.bakrietelecom.com

www.financial-id.com

www.zonaindo.com

www.detikinet.com

