

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Arikunto, Suharsini. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsini. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Burke, J. Ronald., Graham, Jim., & Smith Frank. (2005). The TQM Magazine. *Effects of Reengineering on the employee satisfaction-customer satisfaction relationship*. 17(4), 358-363. Retrieved from Emerald insight Journals database
- Chairany, Nurul dan Wahyuni Lestari P. (2011). *Pengaruh Total Quality Management for Competitive Advantage*. Eleventh Edition. USA:McGraw-Hill Inc.
- Eriyundani. (2013). *Pengaruh Total Quality Management terhadap Laba Perusahaan pada PT Toyota Kalaa cabang Cokroaminoto Makassar*. Makassar
- Gaspersz, Vincent. (2012). *Total Quality Management*. Jakarta:PT Percetakan Penebar Swadaya
- Hasmi, K. (2004). *Introduction and Implementation of Total Quality Management (TQM)*, (online), <http://www.isisigma.com>, diakses 10 November 2012.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran : Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing* (cetakan kedua) Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip., Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : INDEKS
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2011). *Marketing Management* (14<sup>th</sup> Edition) Edinburgh gate:Pearson education Limited.
- Lovelock, C., wirtz, J., & mussry, J. (2012). *Pemasaran Jasa:Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia* (edisi ketujuh, jilid I) Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Murdijianto, Andi. (2009). *Pengaruh Penerapan TQM Terhadap Kualitas SDM*. Jember
- Nasution, Nur. (2010). *Manajemen Mutu TerpaduI*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. bandung : Alfabeta

- Novembrianto, Ikhsan. (2007). *Mempelajari Penerapan Total Quality Management dalam Hubungan Kerjasama Antara PT Nestle Indonesia dengan Penyalur Kemasan Guna Menjamin Kualitas Produk*. PT Nestle Indonesia
- Priyon, Arditha. (2012). *Pengaruh Faktor-Faktor Penerapan Total Quality Management pada Koperasi Pegawai Indosat (KOPINDOSAT)*. Koperasi Pegawai Indosat
- Rangkuti, F. (2011). *Riset Pemasaran* (cetakan kesepuluh) Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Santouridis, Ilias., & Trivellas, Panagiotis. (2010). The TQM Journal. *Investigating The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Mobile Telephony in Greece*, 22(3), 330-343. Retrived from Emerald Insight Journals database
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset* (edisi pertama) Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Sekaran, U. (2008). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2009). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (5<sup>th</sup> Edition Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Soedarso, Sri. (2009). *Penerapan Total Quality Management dan Kinerja Bisnis Perusahaan (Studi Kasus di Industri Pesawat Terbang Bandung)*. Bandung
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi
- Supranto. J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Sutrisni. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dipenogoro*. Semarang
- Telkom. (2013). *Data Internal Telkom Unit Customer Service, Customer Care Regional 3. Jawa Barat*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (edisi 3) Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* (cetakan ke-1) Jakarta: PT INDEKS
- Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Kota: EKONISIA.
- Zikmund, William G, et al. (2010). *Business Reasearch Method*. Ohio:South Western
- Top Brand Award. (2010). <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2010>, diakses 29 Januari 2014
- Top Brand Award. (2011). <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2011>, diakses 29 Januari 2014
- Top Brand Award. (2012). <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2012>, diakses 29 Januari 2014
- Top Brand Award. (2013). <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2013>, diakses 29 Januari 2014
- Speedy. (2013). <http://telkomspeedy.com/product-description>, diakses 4 November 2013
- Wikipedia. (2013). <http://en.wikipedia.org/wiki/internet>, diakses 4 November 2013
- Isixsigma. (2013). <http://www.isixsigma.com/methodology/total-quality-management-tqm/introduction-and-implementation-total-quality-management-tqm/> , diakses 10 November 2013