

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian *Payne*, 2001, *Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Andi and Pearson Education.
- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty*. United States Of America: Lexinton Books.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hartono, *Jogiyanto*, 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Hasan, Iqbal. M (2002), *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, Edisi 2, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip, (2002). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Milenium, Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2001, *Dasar-Dasar Pemasaran*, edisi Indonesia, jilid 2, Penerbit Prenhalindo, Jakarta, diterjemahkan oleh Drs. Alexander Sindoro.
- Kotler, Philip, 2003, Edisi ke-11, *Manajemen Pemasaran*, Upper Sadle River, New Jersey USA: Pearson Education, Inc.
- Lovelock, Christopher. (2001). 4th edition. *Service Marketing : People, Tecnology, Strategy*. New Jersey : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lamb, Hair, Mc.Daniel, “*Pemasaran*”, jilid 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Rangkuti, Freddy (2005), *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

- Sarwono, J (2006), *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Saladin, Djaslim, Yevismarti, Oesman. 1994. *Intisari Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Iptek
- Sekaran, Uma (2000), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, 3rd edition, New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 10*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Supranto. J (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tandjung, Jenu Widjaja, *Customer happy, Jurus Jitu Membuat Pelanggan Loyal*, Surabaya : Lutfansah Mediatama, 2006
- Tjiptono, F. (2000), *Manajemen Jasa*, edisi pertama, Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi III, ANDI, Yogyakarta
- Yoeti, Oka. A (2005), *Customer Service-Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Yakarta: PT Pradnya Paramita.
- Umar, Husein (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Zeithaml, Valerie A., and Mary Jo Bitner. (2000). 3nd edition. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Irwin Mc Graw – hill.
- (Sumber:<http://www.scribd.com/doc/61583265/Pengaruh-Iklan-XL-Terhadap-Persepsi-Mahasiswa-IM-Telkom-Gegerkalong-KUMPUL>)
- (Sumber:<http://wisaka.or.id/media/blogs/blog//Screenshot.png>)
- (Sumber:<http://repository.ui.ac.id/contents/koleksi/16/219409e5f7177a8113c5d8624e2a81a1859ab47c.pdf>)
- (http://id.wikipedia.org/wiki/Churn_rate)
- (sumber : <http://elfiraismy.wordpress.com/2009/11/09/metode-penelitian-survei/>)
<http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/3fisippdf/207612076/bab4.pdf>
<http://www.scribd.com/doc/61583265/Pengaruh-Iklan-XL-Terhadap-Persepsi-Mahasiswa-IM-Telkom-Gegerkalong-KUMPUL>
- <http://repository.ui.ac.id/contents/koleksi/16/219409e5f7177a8113c5d8624e2a81a1859ab47c.pdf>