

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan validitas*. Edisi ketiga, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- BAB III. Metode Penelitian Bagian Pengambilan Data Informasi untuk Perusahaan Telkomsel [On-Line]. Diakses dari <http://m.telkomsel.com>, pada tanggal 5 Desember 2011
- Boyatzis, R., E., D. Goleman, K., Rhee. (1999). *Clustering competence in emotional intelligence, the consortium for research on emotional intelligence in organizations*.
- Caruso, D.R. (2000). Applying the Ability model of Emotional Intelligence to The World of Work [On-Line]. Diakses dari [http://gwimi.imi.ie/eqhtml/articles\\_eq\\_and\\_gender.shtml](http://gwimi.imi.ie/eqhtml/articles_eq_and_gender.shtml), pada tanggal 24 Oktober 2011.
- Ernita (2011). Pengaruh emotional dan adversity quotient terhadap kinerja karyawan pada PT Sinarmas Regional Jawa Barat. Bandung: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Skripsi yang tidak dipublikasikan.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. *Emotional Intelligence*, Scientific American Inc., 1<sup>st</sup> edition, 1995.
- Goleman, D. *Working with Emotional Intelligence*, Scientific American Inc., 1998.
- Hadianto, Bram, Harahap, Safruddin, Budi, Nuryamin. (2007). *Suatu Tinjauan Mengenai Brainware Management*. Jurnal Manajemen, Vol. 6 (2), hal 10.
- Hawcroft, J. B. and Beckett, A. (1993). *Changes In UK Bank Branch Networks: A Customer Perspective*. Human Resource Management Review, Vol. 1 (1), pp 61-89.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Cetakan Pertama, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi (LPEE) Usakti, Jakarta, 2002.
- Jogiyanto. (2007). *Metode Penelitian Bisnis: salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Mahadarma. (2010). Keluhan konsumen terhadap customer service [On-Line]. Diakses dari <http://teknologi.kompasiana.com/internet/2010/12/22/perlindungan-konsumen-telko-customer-service-atau-lips-service>, pada tanggal 5 Oktober 2011.
- Riorini, Sri, Vandayuli, Yuniasri, Satriani. (2006). *Pengaruh Organizational Commitment Terhadap Service Quality Pada Banking Call Centres*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia & Organisasi, Vol. 1 (1), hal 1-4; 6-8.
- Rosnelly. (2010). Peran customer service dalam memuaskan pelanggan [On-Line]. Diakses dari <http://rosnelly.wordpress.com/internet/2008/08/25/peran-customer-service-dalam-memuaskan-pelanggan>, pada tanggal 2 April 2012.

- Salovey, P., Mayer, J., D. (1990). *Emotional Intelligence: Imagination, Cognition, and Personality*.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jilid 2; Edisi Empat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sergeant, A and Frenkel. (2000). *When Do Customer Contact Employees Satisfy Customers*. *Journal of Service Research*, Vol. 3 (1), pp 18-34.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Edisi Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Umar, H. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Winarto, Jacinta. (2008). *Emotional Intelligence Sebagai Salah Satu Faktor Penunjang Prestasi Kerja*. *Jurnal Manajemen*, Vol. 8 (1), hal 14; 16-17.
- Zeithaml, Valerie A. Bitner, Mary. J. (2000). "The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*.