

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Djaslim, Saladin, 2002, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Linda Karya, Bandung.
- Djaslim, Saladin, 2003, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Linda Karya, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Andi, Yogyakarta.
- Fredy Rangkuti, 2002, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gregorius Chandra, 2002, *Strategi dan Program Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Griffin, Jill, 2002, *Consumer Loyalty: How To Keep It How To Earn It*, Mc Graw Hill, Kentucky.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Edisi revisi dan terbaru Bahasa Indonesia, Penerbit Erlangga
- Husein Umar, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Iqbal Hasan, 2003, *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid Kesatu dan Kedua, PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, Eleventh Edition, Prentice – Hall, Inc, New Jersey.

Kotler, Phillip, 2000, ***Manajemen Pemasaran***, alih bahasa Hendra Teguh, S.E, AK, Ronny A. Rusli, S.E, AK, dan Drs. Benjamin Molan, Edisi ke sepuluh, Penerbit Salemba, Jakarta.

Lamb, W. Charles., Joseph F. Hair, Carl Mc. Daniel, 2001, ***Pemasaran***, Edisi Pertama, PT. Salemba Empat, Jakarta.

Lovelock, Christoper, 2005, ***Service Marketing and Management***, Second Edition, Prentice Hall, New York.

Lupioadi, Rambat, 2001, ***Manajemen Pemasaran Jasa***, Edisi I, Salemba, Jakarta.

Oliver, Richard, 1997, ***Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer***, International Edition 1997, Mc Graw – Hill.

Parasuraman, Zeithaml, L.L. Berry, 1994, ***Delivery Service Quality, Balancing Customer Perceptions and Expectations***, The Free Press A Division of McMillan, Inc, New York. Journal of Marketing.

Rambat Lupioadi, 2001, ***Manajemen Pemasaran Jasa***, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

Ratih Hurriyati, 2005, ***Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen***, CV Alfabeta, Bandung.

Stanton, William J., 2002, ***Fundamental of Marketing***, 10<sup>th</sup> Edition, Mc Graw Hill International, Singapore.

Widayat Amirullah, 2002, ***Riset Bisnis***, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Zeithaml, A. Valerie and Marry Jo Bitner, 2000, ***Service Marketing***, Mc Graw Hill, New Jersey.

[www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)

[www.telkomflexi.com](http://www.telkomflexi.com)

[www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

[www.microsite.yellowpages.co.id](http://www.microsite.yellowpages.co.id)