

DAFTAR PUSTAKA

- Foster, Bob.(2010). Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung : Suatu Survai di Bank Central Asia Cabang Soekarno Hatta Bandung, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol 12, No. 2, Juli 2010, hal 122-137.
- Fuad, M. (2005). *Pengantar Bisnis*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty*, USA : Lexington Book.
- Hasan, M, Iqbal. (2005). *Pokok Materi Statistika 1*, Edisi 2, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Hasan, M, Iqbal. (2005). *Pokok Materi Statistika 2*, Edisi 2, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Jogiyanto. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi pertama, Yogyakarta, BPFE.
- Kotler, Philip, and Kevin Keller (2009). *Marketing Management*, 13th edition, New Jersey, Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher, Lauren, Wright. (2002). *Principles of Service Marketing And Management*, New Jersey: Prentice Hall.
- Murphy, Kevin J. (2001). *Back to basics loyalty : How to Keep Employees & Customers Faithful to Your Company*, San Fransisco : ELI PRESS.
- Suliyanto.(2006). *Metode Riset Bisnis*, Cetakan pertama, Yogyakarta, ANDI.
- Susanto, A.B, Dinamika Persaingan Operator GSM. *The Jakarta Consulting Group*, diakses dari www.jakartaconsulting.com/art-01-05.htm pada tanggal 12 Maret 2010.
- Stanton, W.J., Michael J. Etzel, and Bruce J. Walker (2001). 12th edition. Marketing, Boston : Mc Graw- Hill Inc.
- Tandjung, Jenu W. (2003). Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan, Malang : IKAPI.
- Wijaya, Tony. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta : Penerbit Universitas Atma Jaya.
- Zeithaml, Valerie A., and Mary Jo Bitner. (2003). 3nd edition. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Irwin Mc Graw – hill.

www.wordpress.com/2009/04/27/persaingan-pada-industri-telepon-selular-di-indonesia/ diakses pada tanggal 12 Maret 2010.

www.telkomsel.com/product/kartu-as diakses pada tanggal 19 Mei 2010.

www.postel.go.id diakses pada tanggal 12 Maret 2010.