

DAFTAR PUSTAKA

1. Hurriyati, Ratih; "*Bauran pemasaran dan Loyalitas Konsumen*", Bandung, 2005.
2. Kasali, Rhenald; "*Membidik Pasar Indonesia Segmentasi, Targeting, Positioning*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001
3. Kotler, P.; "*Manajemen Pemasaran*", edisi 10, PT Intan Sejati Klaten, Jakarta, 2004.
4. Mattison, Rob.; "*The Telco Churn Management Book*", Xit Press, USA, 2005
5. Margono, S.; "*Metodologi Penelitian Pendidikan*", PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2003.
6. Muis, R.; "*Diktat Kuliah Analisis Data Statistik*", Bandung, 2004.
7. Santoso, S., dan Fandy Tjiptono.; "*Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*", PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
8. Sugiyono; "*Metode Penelitian Administrasi*", CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
9. Sugiyono; "*Metode Penelitian Administrasi*", Alfabeta, Bandung, 2006
10. Supranto, J.; "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*", PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.
11. Tjiptono, F.; "*Manajemen Jasa*", Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996
12. Umar, Husein; "*Riset Startegi Pemasaran*" PT.Gramedia Pustaka Uama, Jakarta 1999
13. Walpole, Ronald E; "*Pengantar Statistika*", PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993
14. Yazid; "*Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*", Ekonosia, Yogyakarta, 2003