

## DAFTAR PUSTAKA

1. Fresa, Diella. *“Perancangan Program Pengendalian Churn KartuHalo Berdasarkan Analisis Churn dan Nilai Pelanggan Kartu Seluler Paskabayar Melalui Pengukuran Index Kepuasan, Index Loyalitas dan Analisis SWOT”*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri STTTelkom, Bandung, 2005.
2. Griffin, Jill. *“Customer Loyalty”*. Erlangga, Jakarta, 2005.
3. Hurriyati, Ratih. *“Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen”*. Alfabeta, Bandung, 2005.
4. Lestari, Nuning Puji. *“Perbaikan Customer Service (CS) Dengan Metoda Yang Dikembangkan Oleh Parasuraman (Studi Kasus : PT Indo-Sat, Tbk. Bandung)”*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri STTTelkom, Bandung, 2006.
5. Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. *“Riset Pemasaran”*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
6. Santoso, Singgih. *“Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 12”*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2005.
7. Sarwono, Jonathan. *“Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS”*. Andi Offset, Yogyakarta, 2007.
8. Stevens, Frans and Wouter Ten Have. *“Key Management Models”*. Prentice Hall, London, 2003.
9. Suliyanto. *“Analisa Data Dalam Aplikasi Pemasaran”*. Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.
10. Supranto. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar”*. Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
11. Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *“Service, Quality & Satisfaction”*. Andi Offset. Yogyakarta, 2005.
12. [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id)
13. [www.cbn.net.id](http://www.cbn.net.id)
14. [www.centrin.net.id](http://www.centrin.net.id)
15. [www.indosatm2.com](http://www.indosatm2.com)
16. [www.melsa.net.id](http://www.melsa.net.id)
17. [www.rad.net.id](http://www.rad.net.id)
18. [www.telkomspeedy.com](http://www.telkomspeedy.com)
19. [www.quasar.co.id](http://www.quasar.co.id)