

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Griffin, Jill. (2009). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Gunarsih, Dodik Agung Indra Tri. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Surakarta : Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hair, Joseph *et al.* (2010). *Multivariate Data Analsis*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Hendarto, Akhmad Heri. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Ponsel Nikia Di WTC Surabaya*. Surabaya : Skripsi FE Universitas Pembangunan Nasional.
- Kotler, P & Kevin L. Keller .(2012). *Marketing Management -14/E*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. (2011). *Services Marketing People, Technology, Strategy Seventh Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C. H and Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks
- Munandar, Dadang. (2003). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Bandung*

- Oodan, Antony et al. (2008). *Telecommunication Quality of Service Management : from legacy to emerging services*. London : The Institution of Electrical Engineers.
- Parsimonia, Moch. Arridea Viri. (2010). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Wahana Mitra Kencana Cabang Cimahi*.
- Pratama, Rio A. R. (2003). *Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Operator Seuler*. Bogor : jurnal FMIPA IPB
- Priyanto, Aris.(2011). *Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Kepuasan (Studi Kasus pada Pengunjung Objek Wisata Taman Krida Wisata Kabupaten Kudus)*. Semarang : Skripsi Unnes
- Ratnasari, ririn tri & Mastuti H. Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa : teori dan kasus*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Riduwan & Kuncoro, Engkos A. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Sahara, Sari. (2009). *Pengaruh kualitas Jasa, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel (Studi kasus : Mahasiswa Manajemen Ekstensi Fakultas Ekonomi USU)*. Skripsi Fakultas Ekonomi USU
- Saydam, Gouzali. (2005). *Teknologi Telekomunikasi Perkembangan dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2010). *Reserch Methods for Bussiness : A Skill Building Approach -5th edition*. Great Britain : TJ Internasional Ltd, Padstwo, Cornwall.

- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna & Poly Endrayanto. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Servie Marekting : Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta : Markenis
- Wijaya, Serli dan Sienny Thio. (2009). *Implementasi Membership Card dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya*.
- Wijaya, Tony. (2011). *Cara menguasai SPSS 19 untuk olah & interpretasi : data penelitian, skripsi*. Yogyakarta : Cahaya Alam

#### **Sumber Internet :**

- Akbar , Mohammad M. dan Noorjahan Parves. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfactioin on Customer Loyalty*. ABAC Journal Vol. 29, No. 1, 24-38. Tersedia: [http://www.journal.au.edu/abac\\_journal/2009/jan09/article02\\_JanApr2009.pdf](http://www.journal.au.edu/abac_journal/2009/jan09/article02_JanApr2009.pdf) (diakses 5 maret 2012)
- Dwiwinarsih, Rina.(2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aish di Depok*.Jurnal Ekonomi Manajemen. Tersedia : [www.gunadarma.ac.id/library/articles/.../Artikel\\_11205052.pdf](http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/.../Artikel_11205052.pdf) (diakses 4 maret 2012)

Hanif, Muzammil et al. (2010). *Factor Affecting Customer Satisfactioin*. International Research Journal of Finance and Economics, No. 60, 44-53. Tersedia : [http://www.eurojournals.com/irjfe\\_60\\_04.pdf](http://www.eurojournals.com/irjfe_60_04.pdf) (diakses 6 maret 2012)

Nemati, Ali Raza et al. (2010). *Impact of Inovation on Customer Satisfactioin and Brand Loyalty : A study of mobile Phone User in Pakistan*. European Journal of Social Sciens, Vol. 12, No. 2, 299-306. Tersedia : [http://www.eurojournals.com/ejss\\_16\\_2\\_13.pdf](http://www.eurojournals.com/ejss_16_2_13.pdf) (diakses 6 maret 2012)

Ojo, Olu. (2010). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfactioin In The Telecommunicatioin Industry : Evidence From Nigeria*. Broad Research in Accounting, Negotiatioin, and Distribution, Vol. 1, No. 1, 88-100. Tersedia : [http://www.edusoft.ro/brand/RePec/bra/journal/brand\\_1\\_ojo.pdf](http://www.edusoft.ro/brand/RePec/bra/journal/brand_1_ojo.pdf) (diakses 4 maret 2012)

[www.telkomflexi.com](http://www.telkomflexi.com) (diakses 18 februari 2012)

[www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id) (18 februari 2012)