

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Subagio. 2010. *Marketing In Business*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Alma, Buchari . *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2011.

Boulding, William, et al. 2008. "A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions". *Journal of Marketing Research*, Vol. XXX (Februari), 7-27.

Engel, James F., Blackwell, Roger D., and Miniard, Paul W. 2008. *Perilaku Konsumen* terjemahan : Budiyanto, Jakarta: Binarupa Aksara.

Griffin, Jill 2007. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Terjemahan Indonesia. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy. 2010. *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing.

_____. 2010. *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: Andi Publisher.

Vanessa Gaffar, 2007. *Manajemen Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Walker, Orville C. (2003). *Marketing Strategy : a Decision-Focused Approach. 4th Edition*. McGraw-Hill, Columbus.

<http://www.surveyyone.co.id/research-publication/>

<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2013/>

<http://www.telkomsel.com/about/corporate>