

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Burns, Roberts B. *Introduction to Research Methods*, Edisi 4. French Forest NSW : Longman, 2007.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi delapan. Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, *Marketing Management Global Edition*. England: Pearson, 2012.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Madura, Jeff. *Pengantar Bisnis*, Edisi 4, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- P. Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Stratejik*,. Jakarta: Bina Aksara.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. *Research Methods for Bussiness : A Skill Building Approach*. Amerika Serikat : John Wiley & Son, Inc. 2007
- Silalahi, Ulber. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama. 2009
- Stanton, Wiliam J. *Prinsip Pemasaran* . Jakarta: Erlangga, 2007.

Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif, dan R&B. Bandung : PT Refika Aditama, 2010.

Sulaksana, Uyung. 2003. *Intergrated Marketing Communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

http://en.wikipedia.org/wiki/customer_service (diakses tanggal 24 April 2012 pukul 17.02 wib)

http://www.indosat.com/Public_Relations/Press_Release_Photo_Gallery/NDOSAT_TERUS_TINGKATKAN_KAPASITAS_JARINGAN_DAN_KUALITAS_LAYANAN (diakses tanggal 24 April 2012 pukul 17.30 WIB)

<http://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>, (diakses tanggal 19 April 2012 pukul 03.16 WIB)

http://en.wikipedia.org/wiki/Marketing#cite_note-2, (diakses tanggal 18 April 2012 pukul 23.16 WIB)

http://en.wikipedia.org/wiki/SWOT_analysis (diakses tanggal 7 April 2012 pukul 15.11 WIB)

http://en.wikipedia.org/wiki/Word_of_mouth, (diakses tanggal 2 April 2012 pukul 21:33 WIB).