

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Aritonang, *kepuasan pelanggan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007
- F. Arens, William, Michael F. Weigold, and Christian Arens. *contemporary advertising*, New York: McGraw – Hill, 2009
- Finch, Lloyd. *Menjadi customer service representative yang sukses*, Jakarta: RPM, 2008
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 2007
- Isaac, Stephen and William B. Michael, *Handbook in research and evaluation*, Jakarta: Edits Pub, 1997
- R. Evans, James and William M. Lindsay. *the management and control of quality sixth edition*, Ohio: South-Western, 2007
- Sunyoto, Danang. *dasar – dasar manajemen pemasaran*, Sleman, Yogyakarta: CAPS, 2012
- Tim Penyusun Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. <http://www.unj.ac.id:10000/fe> (diakses pada tanggal 18 Juli 2013 pukul 13.11)
- Tjiptono, Fandi. *pemasaran jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2006
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Indosat> (diakses pada tanggal 26 desember 2012 pukul 00.49)
- Wijaya, Prasetyo, 2009. Menentukan jumlah Sampel. www.prasetyowijaya.blogspot.com. (diakses pada tanggal 26 desember 2012 pukul 21.34)