

Daftar Pustaka

- Alida, Palilati. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* vol 9 No.1 Maret 2007.
- Alma, Bukhari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.2002
- Barnes, James G. *Secret of Customer Relationship Managememet Alih bahasa Andreas Winardi*. New york: Mc Graw Hill. 2001.
- Cannon, Joseph P. William d. Perreault, Jr, dan E.Jerome McCarty. *Pemasaran Dasar* Alih bahasa Afia R. Dan Ria Cahyani. Jakarta: Salemba Empat. 2008.
- Chandra, Gregorius. *Strategi Dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta. 2002.
- Daryanto. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa. 2011
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty alih bahasa Dwi Kartini Yahya*. Jakarta: Erlangga. 2005.
- <http://www.analisadaily.com/mobile/read/?id=26996>. (Diakses tanggal 15 Februari 2012.)
- <http://balapanseluler.wordpress.com/2009/09/17/analisis-pesaingan-brand-image-operator-seluler/>. (Diakses tanggal 10 Februari 2012)
- <https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:TTtgdN2GHoJ:repository.usu.ac.id/bitstream/12345689/28530/5/Chapter%2520I.pdf+nilai+pelanggan+Indosat>. (Diakses tanggal 15 Februari 2012)
- <http://erlandns.wordpress.com/2011/11/12/selamat-layanan-bis-Indosat-anda-gangguan/#more-506>. (Diakses tanggal 10 Februari 2012)
- <http://www.inilah.com/read/detail/1611562/penanganan-keluhan-pelanggan-Indosat-buruk>. (Diakses tanggal 20 Februari 2012)
- <http://www.kompas.com/suratpembaca/readtanggapan/27988>. (Diakses tanggal 10 Februari 2012)

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28564/5/Chapter%20I.pdf>
(Diakses tanggal 10 Februari 2012)

Kotler, Philip. *A Framework For Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall. 2001

_____. *Manajemen Pemasaran Edisi ke-12 Edisi bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks. 2008.

_____. *Marketing Insight From A to Z, alih bahasa ole Anis Lastiati*. Jakarta: Erlangga. 2003.

Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa, Terjemahan Agus Widiarto*. Jakarta: Indeks. 2005.

Lucas, Robert W. *Customer Service: Building Succesfull Skill for Twenty First Century 3rd ed.* New York: Mc Graw Hill. 2005.

Musanto, Trisno. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol 6. No.2, September 2004

Nurgiyanto, Burhan, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pers. 2004.

Schiffman, Leon g. dan Leslie Lazar kanuk, *Consumer Behaviour*. New jersey: Prentice Hall. 2007.

Simamora, Bilson. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003

Sudjana, *Metoda Statistik*. Bandung: PT Tarsito. 2001

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2002.

Sutrisno, *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi. 2004.

Tika, M. Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing Service: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2009.