

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Studia Press, 2002
- Burhan Nurgiyanto. Gunawan dan Marzuki. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Pers, 204
- Bukhari Alma. H *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2011
- Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa. Terjemahan Agus Widiarto*. Jakarta: Indeks, 2005
- David A Aaker. *Managing Brand Equity: Capitalizing on the value of a Brand name*. New York: The free press, 1991
- David A. Aaker. *Brand Equity & Advertising: Advertising's Role In Building Strong Brands*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. 1993
- Freddy Rangkuty. *The Power Of Brand*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000
- Freddy Rangkuty. *The Power Of Brands, Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek plus Analisis Kasus dengan Spss*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Hogan, S. *Employees and Image : Bringing Brand Image to Life*. The 2Nd Annual Strategic Public Relation Conference. Chicago: Lippincot Mercer, 2005
- James G.Barnes. *Secret of Customer Relationship Managememet Alih bahasa Andreas Winardi*. Nnew York: Mc Graw Hill, 2001
- Jill Griffin. *Customer Loyalty*. alih bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga, 2005
- Philip Kotler. *A Framework For Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall, 2001
- Philipp Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi ke-12 Edisi bahasa Indonesia*. Jakarta, PT Indeks, 2008
- Robert W.Lucas. *Customer Service: Building Succesfull Skill for Twenty First Century 3<sup>rd</sup> ed*. New York, Mc Graw Hill,2005
- Sudjana. *Metoda Statistik*. Bandung: PT Tarsito, 2001

Suharsimi Arikunto. *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002

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

Terence A. Shimp. *Periklanan Promosi Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2003

Trisno Musanto. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 6. No.2, September 204

<http://www.kaskus.co.id/thread/000000000000000015449634> Diakses pada 5 November 2012

<http://www.analisadaily.com/mobile/read/?id=26996> Diakses tanggal 5 November 2012.

[http://www.starberita.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12144:pengguna-provider-xl-mengeluh&catid=159:ekonomi-a-bisnis&Itemid=720](http://www.starberita.com/index.php?option=com_content&view=article&id=12144:pengguna-provider-xl-mengeluh&catid=159:ekonomi-a-bisnis&Itemid=720) Diakses tanggal 6 November 2012

<http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:TTtgdN2GHoJ:repository.usu.ac.id/bitstream/12345689/2853/5/Chapter%2520I.pdf+nilai+pelanggan+Indosat> Diakses tanggal 6 november 2012

<http://www.mercsystems.com/suggestive-selling-overview.php> Diakses tanggal 6 November 2012

<http://zhafachomaeni09.blogspot.com/2009/10/kualitas-jasa-service-quality-kualitas.html> Diakses tanggal 6 November 2012

<http://balapanseluler.wordpress.com/2009/09/17/analisis-pesaingan-brand-image-operator-seluler/>. Diakses 10/02/2012