

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2007.
- 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.
- Belch E. George, Michael A. Belch. *Advertising and Promotion*. New York: McGraw-Hill. 2009.
- 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.
- Cravens, David W. & Nigel F. Piercy. *Strategic Marketing, Eighth Edition*. McGraw-Hill. Boston. 2006
- Daft, Richard L. *Management Edisi Kelima Jilid I*. Jakarta: Erlangga. 2002.
- Daryanto. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa. 201
- Dirgantoro, Crown. *Value Based Management. Paradigma Sukses Usaha*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasara Indonesia. 2003.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2002.
- Kotler, Philip. *Marketing Insight From A to Z*, alih bahasa ole Anis Lastiati (Jakarta, Erlangga, 2003)
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi ketiga Jilid I*. Jakarta: Erlangga. 1999.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2001.

- Lamb, Hair, Mcdaniel. *Pemasaran Alih bahasa David Octaveria*. Jakarta: Salemba Empat. 2001.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa, Terjemahan Agus Widiarto*. Jakarta: Indeks. 2005.
- Nurgiyanto, Burhan, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pers. 2004.
- Paul, J Peter dan Jerry Colson. *Consumer Behaviour. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga. 2000.
- Prasetejo, Ristiyanti dan John J.O.I. Ihalauw. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Offset. 2005
- 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.
- Tika, M. Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, edisi pertama, cetakan kedua, penerbit : Bayumedia Publishing, Malang. 2006.
- Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing Service: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2009.
- William M. Pride. *Marketing 15th Edition*. Canada: South Western. 2010.
- <http://www.analisadaily.com/mobile/read/?id=26996>. Diakses tanggal 8 oktober 2012.
- <http://belajar-management.blogspot.com/2010/03/pengiklanan-dan-promosi-penjualan.html>, diakses pada tanggal 5 oktober 2012.
- <http://www.datacon.co.id/Telekomunikasi-2011Industri.html>. Diakses pada tgl 5 oktober 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 19 oktober 2012.

[http://www.indosat.com/.../files/PR Full Reviewed 1Q10 Final.pdf](http://www.indosat.com/.../files/PR_Full_Reviewed_1Q10_Final.pdf), diakses pada tanggal 15 oktober 2012.

<http://lovelyneesha.blogspot.com/2011/02/pengaruh-motivasi-pembelian-dan-citra.html>, diakses pada tanggal 15 oktober 2012.

<http://okezone.com>, diakses pada tanggal 15 oktober 2012.