

Daftar Pustaka

Aritonang, Lerbin R. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.

Andi, Rahardian. *Informasi yang Tidak Jelas*.
<http://www.kompas.com/suratpembaca/read/35626> (Diakses tanggal: 4 Maret 2014)

Balachandra, S. *Customer Driven Services Management*. New Delhi. Response Books, 2004.

Feinberg, Richard A, Lk-Suk Kim and Leigh Hokama. Operational Determinants Of Caller Satisfaction In The Call Center. *International Journal of Service Industry Management* Volume 11 No 2, 2000, pp. 131-141

<http://kafetips.blogspot.com/2013/08/alfamart-minimarket-penipu-konsumen.html>
(Diakses tanggal: 4 maret 2014)

<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2014/01/03/keluhan-pelanggan-lotte-mart-wholesale-meruya-atas-perbedaan-harga-yang-dicantumkan-dengan-harga-yang-dikenakan-623723.html> (Diakses tanggal: 4 Maret 2014)

<http://www.kompas.com/suratpembaca/read/35626> (Diakses tanggal: 4 Maret 2014)

<http://fncounter.com/2013/12/02/keluhan-pelanggan-terabaikan-galeri-smartfren-malang-unprofessional-berikan-solusi-pada-konsumennya/> (Diakses Tanggal : 4 Maret 2014)

<http://www.pln.co.id/?p=7058> (Diakses Tanggal : 14 April 2014)

Juz, Yuki. *Promosi yang Tidak Sesuai*.
<http://kafetips.blogspot.com/2013/08/alfamart-minimarket-penipu-konsumen.html> (Diakses tanggal: 4 maret 2014)

Kirom, Bahrul. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung. Pustaka Reka Cipta, 2010.

Kotler, Philip. *Marketing Management*. New Jersey. Pearson Education International, 2003.

Lovelock, Christopher, Lauren Wright. *Principles of Service Marketing and Management*. New Jersey. Pearson Education, 2002.

Lucas, Robert W. *Customer Service*. New York. The McGraw-Hill Companies, 2005.

———. *Customer Service Skills for Success*. New York. The McGraw-Hill Companies, 2009.

Mujab, Ahmad. *Harga yang Selalu Naik*.
<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2014/01/03/keluhan-pelanggan-lotte-mart-wholesale-meruya-atas-perbedaan-harga-yang-dicantumkan-dengan-harga-yang-dikenakan-623723.html> (Diakses tanggal: 4 Maret 2014)

- Murthy, M. Krishna. Customer Service And Satisfaction A Studi With Reference To Customers Of Bank Muscat. *Jurnal International Research & Education Consortium* Volume 1, Issue 3, December 2010, p. 1-24, ISSN 2229-4104
- Majid, Suharto Abdul. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta. Rajawali Pers, 2009.
- Pur. *Pelayanan Pelanggan (Customer Service) yang Kurang Tanggap*. [http://fncounter.com/2013/12/02/keluhan-pelanggan-terabaikan-galeri-smartfren malang-unprofessional-berikan-solusi-pada-konsumennya/](http://fncounter.com/2013/12/02/keluhan-pelanggan-terabaikan-galeri-smartfren-malang-unprofessional-berikan-solusi-pada-konsumennya/) (Diakses Tanggal : 4 Maret 2014)
- Peter, J.Paul, Jerry C. Olson. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta. Erlangga, 2000.
- . *Consumer Behavior & Marketing Strategy*. New York. The McGraw-Hill Companies, 2010.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Sulistiono, Angga dan Budiharni. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Kesatuan* Nomor 2 Volume 9, Oktober 2007, p. 98-109, ISSN 2089-3590
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. PT Buku Seru, 2012.

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT Rineka Cipta, 2001.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi, 2000.

Tschohl, John, Steve Franzmeier. *Achieving Excellence Through Customer Service*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Yamit, Zulian. *Managemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia Yogyakarta, 2013.

Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York. The McGraw-Hill Companies, 2006.