

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri Fancis. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Abdurrahman, Nana Herdiana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetakan Kesembilan*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipa.
- Baines, Paul., Chris Fiil & Kelly Page. 2011. *Marketing*. New York: Oxford University Press.
- Dharmesta dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern Edisi Kedua*. Yogyakarta: Liberty.
- Evans, James R dan William M. Lindsay. 2007. *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement* Penerjemah Afia R. Fitriati. Jakarta: Salemba Empat.
- Ginting, Nembah F. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peter, J Paul dan Jerry C Olson. 2010. *Consumer Behavior & Marketing Strategy Edisi 9th* The McGraw-Hill: New York.
- Joseph P. Cannon, *et.al.* 2009. *Pemasaran Dasar 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaihatu, Thomas S., *et.al.* 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong 2014. *Principles of Marketing 15th Edition*. Pearson Prentice Hall: New Jersey.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2007. *Marketing: An Introduction*. Pearson Prentice Hall: New Jersey.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Indonesia: PT. Indeks.
- Kristianto L.P, *Psikologi Pemasaran*. 2011. Yogyakarta: CAPS.
- Lamb, Hair dan McDaniel. 2011. *Pemasaran, Buku 1 dan 2, Penerjemah David Octarevia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat., A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nur Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pride, Ferrell William. 2010. *Marketing*. Western: Cengage Learning.
- Priyatno, Duwi. *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan Statistik*. Yogyakarta.
- Rangkuti, Fredy. 2011. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Pendidikan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno, Bambang. 2006. *Bisnis Sambilan: Langkah Awal Menjadi Entrepreneur Sukses Edisi Ketiga*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Suharyadi, Purwanto. 2011. *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta : Salemba Empat.

Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Jakarta: CAPS.

Suparyanto. RW. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: Penerbit in MEDIA.

Tjiptono, Fandy., Gregorius Candra dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Vincent, Gaspersz. 2007. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Indonesia: Gramedia.

Zeithaml, Vallery A dan Mary Jo Bitner. 2003. *Service Marketing, Int'l Edition*. McGraw Hill Inc: New York.

Lily, Harjati dan Yurike Venesia. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala," *E-Journal WIDYA Ekonomika*, Vol.1 (1).

<http://blog.idkeyword.com/profil-pengguna-internet-di-indonesia-tahun-2015/>
(Diakses pada tanggal: 22 Februari 2016)

<http://rumahpengaduan.com/2014/11/17/kartu-3-tri-jaringannya-jelek/> (Diakses pada tanggal 22 Februari 2016)

http://www.kompasiana.com/yannynovianto/pelayanan-kartu-3-mengecewakan_54f68d9fa3331198158b500c (Diakses pada tanggal 22 Februari 2016)

<http://www.simplyasep.com/2015/11/kartu-3-semakin-mahal.html> (Diakses pada tanggal 22 Februari 2016)

https://id.wikipedia.org/wiki/3_%28telekomunikasi%29 (Diakses pada tanggal 22 Februari 2016)