

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aaker, D.A. and V. Kumar, 2001. *Marketing Research*, New York , John Wiley.
- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Aritonang, Lerbin R. 2005, *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Fitzsimmons, J.A. and M.J. Fitzsimmons. 2001. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Singapore, McGraw-Hill
- Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit-Undip
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing Managing The Moment of Truth is Service Competition*. Singapore: Maxwell MacMillan.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2000, *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia,
- Paliati, Alida. 2004, *Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis*, Jurnal Pascasarjana Unhas.

Parasuraman, V.Z., Berry and Leonard, 1985, *A Conceptual Model Of Service Quality and Implication for Future Research*, Journal of Marketing, 49 (Fall) p. 41-50.

Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie Lazar. 2004. *Consumer Behavior*, 8<sup>th</sup> ed, New Jersey, Prentice Hall Inc.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Andi Offset,

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama

[www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)