

Daftar Pustaka

- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Basu Swasta D., T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku*
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Spss*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan . 2006. *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.1
- Kotler. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler., Gary Amstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Jakarta : Prenhallindo.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi., A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mursid. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ramdan. 2008. *Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan*
- Rangkuti Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: Gramedia Pustaka.



- Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- Umar. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia, Jakarta.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005.
- Angga Wahyu. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indosat*
- Nataniel Papalangi. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Halo pada PT. Telkomsel di Kota Makassar*
- Adhie Triyanto. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan PT. XL Axiata Terhadap Kepuasan (Survey pada Pelanggan XL yang datang ke XL Center Depok)*
- Discafry Dela. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan GSM Mentari pada PT Indosat Makasar*
- Sidik Cahyo Saputro. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Telkomsel pada Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kartu Halo di Gerai Telkomsel Solo Baru)*