

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E., Fornell, C, dan Lehman, D.R. 1994. *Customer Satisfaction Market Share and Profitability*. Journal of marketing. Vol 58. p 53-66
- Andina, Danmia. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus : Pada Taplus BNI Cabang Undip Semarang)*. Skripsi Sarjana Manajemen. UNDIP.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Dewi, Luh Putu Krisna. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk L'OREAL Paris (studi kasus pada pelanggan L'OREAL Paris di Matahari Department Store Java Supermall Semarang)*. Skripsi Sarjana Manajemen. UNDIP.
- Farisa, Diana. 2008. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang*. Skripsi Sarjana Manajemen. UNDIP.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Freddy Rangkuti. 1997. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati, D dan Zein. 1991. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hadi, Angga Arvianto. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Yogyakarta*. Skripsi Sarjana Manajemen. UGM.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesia Customer Satisfaction : Membedah Strategi*
- Jasfar, Farida, 2002. *Perbedaan Peranan Tingkat Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Pelanggan Hotel : Studi Tentang Service Relationship pada Hotel di Jakarta dan Bogor*. Jurnal Bisnis dan Akuntansi. Volume 4. No 1. Hal 54-73

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi ke delapan terjemahan Arcella Ariwati Hermawa. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Amstrong Gary. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 1. Jilid 8. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Garry Armstrong. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi ke sembilan, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyodi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Marzarini. 2008. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada Rumah Makan Padang "Uni Tini" Jakarta*. Skripsi Sarjana Manajemen. UNDIP.
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Nuraini. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Sarjana Manajemen. UNDIP.
- Parasuraman, Valeria A, Zeithaml, and Leonardo L. Berry. 1985. *A Conceptual Model Service Quality and Its Implication for Future Research*. Jurnal of Marketing, Vol 49, p.44
- Santoso dan Tjiptono. 2004. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business. A skill Building Approach*. Edisi ke empat. John Willey and Sons, Inc
- Stanton, J William. 1978. *Fundamentals of Marketing*. Edisi 5. Kogakusha. Mc Graw – Hill Book Company. Tokyo. Hal 5
- Swasta, Basu. 2002. *Azas-azas Marketing*. Liberty BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi.1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.

Windoyo, Rizky Febri. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi Sarjana Manajemen. UNDIP.

[www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

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