

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Djarwanto. 1996. *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*. Liberty. Yogyakarta.
- Gryna, F.M. 2001. *Quality Planning and Analysis*. Edisi Keempat. McGraw-Hill. Singapore.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kerlinger, Fred N. 1990. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Edisi Ketiga. Alih Bahasa Landung R. Simatupang. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Prenhallindo. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid Kedua. Edisi Indonesia. Alih Bahasa AB Sutanto. Salemba Empat. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Alan R. Andreasen. 1995. *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*. Edisi Ketiga. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Martin, William B. 2004. *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*. Alih Bahasa Bonifacius Sindyarta. PPM. Jakarta.
- Mowen, Jhon C. dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid Satu. Edisi Kelima. Erlangga. Jakarta.
- Olson, Peter. 1993. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. Edisi Keenam. McGraw-Hill. New York.

- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Mediakom. Yogyakarta.
- Santosa, Purbayu dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Cetakan Kedua. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tim Kamus Pusat Pembinaan Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Zeithaml, Valerie. A., Bitner, Mary. Jo., Gremler. 2006. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. McGraw-Hill. Singapore.

**Bukan Buku:**

- Aditya, Franz. 2008. *Pengaruh Ekuitas Merek (Brand Equity) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sony Ericsson Pada Mahasiswa Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara*. Tesis. Magister Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana USU, Medan (tidak dipublikasikan).
- Hakim, Lukmanul. 2009. *Analisis Pengaruh Harga, Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Bola Lampu Philips di Kecamatan Medan Johor*. Tesis. Magister Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana USU, Medan (tidak dipublikasikan).

- Hidayah, Isna. 2007. *Analisis Pelayanan Dengan Nilai Tambah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Prioritas Di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka*. Tesis. Magister Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana USU, Medan (tidak dipublikasikan).
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management>. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Galia Indonesia. Jakarta.
- Wikipedia, Encyclopedia. 2009. *Daftar Operator Telepon Seluler di Indonesia*. <http://id.wikipedia.org> (27 September 2009).
- Yuliarini, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Fakultas Ekonomi. Universitas Udayana. Denpasar. Jurnal Ekonomi. Vol. 12, No. 1.