

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Saifuddin, (2003). *Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Brannan, Tom, (2004). *Integrated Marketing Communications*, Jakarta: PPM
- Buchari Alma, (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Darmadi Durianto, Dkk., (2003). *invasi Pasar dengan Iklan yang Efektif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Djaslim Saladim, (2003). *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Bandung: CV. Linda Karya
- Fandy Tjiptono, (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy
- Griffin, Jill, (2003). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hair, Anderson, Tatham & Black, (1998). *Multivariate Data Analysis*, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Harun Al Rasyid, (1994). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan skala*, Bandung: Pasca Sarjana Unpad
- Hermawan Kertajaya, (1997). *Marketing Plus 2000, Siasat Memenangkan Persaingan Global*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hill, Nigel, (1996). *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*, Gower Publishing, Ltd, Hampshire England
- Husain Umar, (2001). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: JBRC Research
- Istijanto, (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Lingga Purnama, (2002). *Strategic Marketing Plan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Moch. Nazir, (1999). *Metode Penelitian Edisike 2*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Oliver, Richard (1996). *Satisfaction a Behaviour Perspective On The Cost*, New York: Mc Grawhill

- Kotler, Phillip. dan Keller (2006). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall. PT. Indeks
- Kurtz, David L, Clow, Kenneth E, (1998). *Service Marketing*, New York: John Wiley & Sons Inc
- Kusnendi dan Edi Suryadi, (2005). *Panduan Operasional Metode Penelitian Ilmiah*, Bandung: UPI
- Lovelock H. Christopher (2002). *Service Marketing, third edition*, London: Prentice Hall international Inc.,
- Nurain Silalahi (2002). *Layanan Informasi dan Telekomunikasi Mobil Nirkabel*, Jakarta: PT Elexmedia Komputindo
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson, (1999). *Consumer Behaviour and Marketing Strategy*, Singapore: Mc Grawhill
- Rambat Lupiyoadi, (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Ratih Hurriyati, (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Roland T. Rust, A.J. Zahorik, T.L. Keiningham, (1996). *Service Marketing*, New York: Herper collinns
- Sitepu, Nirwana, SK, (1994). *Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung: Unit Pelayanan Statistika FMIPA UNPAD
- Sudjana, (2000). *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito
- Sugiyono, (2001). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- _____, (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto, (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara.
- Teguh Budiarto, (1993), *Dasar Pemasaran*. Jakarta: Guna Darma
- Uyung Sulaksana, (2003). *Integrated Marketing Communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Winarno Surakhmad, (1998). *Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Zeithaml, Valerie A. & Mary Jo Bitner, (2000). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*, 2nd edition, New Jersey: Prentice hall international Inc.,

Sumber lainnya:

- Admin, (2007). *Apa Yang Dicari Pengguna Seluler* (Tersedia Online)
[Http://Pixel-Research.Com/Detail.Php?id=20](http://Pixel-Research.Com/Detail.Php?id=20) [Diakses Tanggal: 22 Januari 2007]
- Boy, (2006, 23 Maret). 20 Persen Pelanggan Seluler Tak Mendaftar,
 Kompas (Tersedia Online):www.kompas.com/kompascetak/0603/02/ekonomi/2478873.htm. [Diakses Tanggal: 3 April 2006]
- Douglas R. Pruden, Ravi Sankar, dan Terry G. Vavra, (2002). *Customer Loyalty :The Competitive Edge Beyond Satisfaction* (Tersedia Online)
<http://www.marketing-metrics.com/> [Diakses Tanggal: 3 April 2006]
- Jennie Siat, Mc, (1997). *Mass Marketing & Customer Centered: sebuah dikotonomi untuk mencapai customer loyalty*, usahawan No.5 Th xxvi Jakarta.
- Kompas, (2006). *Indosat Targetkan Tambah Empat Juta Pelanggan* (tersedia on line)
<http://www.kompas.com> [Diakses Tanggal: 22 Januari 2007]
- Setiono Yulie, (1997), *Kesetiaan Pelanggan*, usahawan No.5 Th xxvi Jakarta
www.bisnis.com (Tersedia Online) [Diakses Tanggal: 7 April 2006]
www.forumponsel.com (Tersedia Online) [Diakses Tanggal: 7 April 2006]
www.kiub-mentari.com/muka.htm (Tersedia Online) [Diakses Tanggal: 22 Januari 2007]
www.republika.co.id/koran_detail (Tersedia Online) [Diakses Tanggal: 3 April 2006]
www.wartaekonomi.com (Tersedia Online) [Diakses Tanggal: 2 April 2006]

