

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aaker, David.2004.*Marketing Research Eight Edition*. John Wiley and Saints.
- Agung, Yuliana. 2004. *Konsultasi Pemasaran Cetakan Kedua*. Jakarta : PT.Elex  
Media Komputindo
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:  
Rineka Cipta
- Buchari Alma.2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung Penerbit  
Alfabeta
- Griffin, Jill, (2005), *Cutomer Loyalty How To Earn It How to Keep It*, Kentucky:  
McGraw Hill International
- Kotler, Philip & Garry Armstrong 2008.*Principles Of Marketing 13<sup>th</sup> Edition*, New  
Jersey : Prentice Hall.Inc
- Kottler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009.*Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta :  
PT. INDEKS
- Rangkuti, Freddy.2006. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia  
Pustaka Utama
- Ratih Hurriyati, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta:  
Bandung

- Ridwan & Akdon. 2006. Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung:  
Alfabeta
- Sarwono, Jonathan.2010. Pintar Menulis Karya Ilmiah. Yogyakarta. Andi Offset
- Saladin, Djaslim.2003. Manajemen Pemasaran. Bandung : Linda Karya
- Sudjana, 2006. Metode Statistika, Bandung: Tarsito
- Sugiyono.2006. Metode Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,  
Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- Suryana dkk. 2005. *Buku Bimbingan dan pedoman operasional penulisan Usulan  
Penelitian dan Skripsi Program Studi Manajemen S-1*. Bandung: FPIPS UPI
- Tjiptono, Fandy.2008. Stratejik Pemasaran. Yogyakarta : ANDI
- Umar, Husein. 2002. Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta:  
PT Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein, 2005. Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen Cetakan Keempat.  
Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zikmund, William G, 2003, "*CRM: Integrating Marketing Strategy and  
Information Technology*", USA: John Wiley and Sons

### **Laporan dan Jurnal**

- PATRIOT Media Keluarga Besar Telkom 48/April/Tahun XXI/2009
- PATRIOT Media Keluarga Besar Telkom 53/September/Tahun/XXVI/2009
- Majalah SWA 06/XXII/23 Maret-5 April 2006
- SWA 27/XXIV/7 Januari 2009
- SWA NO.09/XXVI/29 APRIL - 11 MEI 2010
- Marketing 03/IX/Maret 2009
- Marketing edisi 05/X/Mei/2010
- Laporan Kantor Plasa VI Direct Channel Costumer Care Kandatel Bandung

### **Internet**

- [www.internetworldstats.com/stats.htm](http://www.internetworldstats.com/stats.htm)
- [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id)
- [www.gramediaonline.com](http://www.gramediaonline.com)
- [www.googlebooks.com](http://www.googlebooks.com)