

DAFTAR PUSTAKA

- Blodgett, Jeffrey G., Wakefield, Kirk L. and Barnes, James H. (1995). "*The Effect of Customer Service on Consumer Behavior*". *Journal of Service Marketing*.
- D. Saragih, Ferdinand & Umanto Eko.P . (2006). "*Pengantar Statistik Untuk Bisnis*". Depok : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
- Edwin Nasution, Mustafa dan Hardius Usman. (2007). "*Proses Penelitian Kuantitatif*". Depok: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Gabarino, Ellen and Mark S. Johnson. (1999). "*The Different Roles of Satisfaction Trust and Commitment in Customer Relationship*". *Journal of Marketing*
- Hasan, M. Iqbal. (2002). "*Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*". Jakarta: Ghalia Indonesia
- Huriyanti, Ratih. (2008). "*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsimen*". Bandung : CV Alfabeta
- Hair, Joseph F. Jr., et al. (1998). "*Multivariate Data Analysis 5th ed*". New York : MacMillan Press
- Josee, Blomer & Gaby Orderkerken-Schoder. (2002). "*Store Satisfaction and Store Loyalty Explained by Customer-End Store-Related Focus*". *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*
- Kartajaya, Hermawan. (2007). "*Boosting Loyalty Marketing Performance*". Bandung: PT Mizan Pustaka
- Kartono, Kartini. (1986). "*Pengantar Metodologi Riset Sosial*", cet.5. Bandung : Penerbit Alumni
- _____ . (1996). "*Pengantar Metodologi Riset Sosial*". Bandung : Penerbit Mandar Maju _____
- Kotler, Philip. (1995). "*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*", edisi 8, buku kedua. Jakarta : salemba Empat
- Neumann, Lawrence W. (2000). "*Social Research Method Qualitative and Quantitative Approach, 4th edition*". New York, Allyn & Bacon

- _____. (2003). *Social Research Method :Qualitative and Quantitative Approach*. New York :Pearson Education Inc.
- Lovelock, Christopher., Jochen Wirtz, and Hean Tat Keh.(2002). “*Service Marketing in Asia:Managing People, Technology, and Strategy*”. Prentice Hall. Singapore
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). “*Manajemen Pemasaran Jasa*”. Jakarta: Salemba Empat
- Martin. 2000. “*Quality Customer Service :Cara Jitu memikat Hati Pelanggan*”. Jakarta: Penerbit PPM
- Meuter,L.M *et al.* (2000). “*Self Srvic Technology: Understanding Customer Satisfaction with Technology Based Service Encounter*”. *Journal of Marketing*.64 (No.3)
- Michael, H. Walizer dan Paul L. Wienir. (1991). “*Metode dan Analisa Penelitian:Mencari Hubungan*”. Jakarta : Erlangga
- Nasution, M.N. (2001). “*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*”. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Narbuko, Cholid dan H. abu Achnadi. (2003). “*Metodologi Penelitian*”. Jakarta : Bumi Aksara
- Poerwanti, Endang. (2000). “*Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Perilaku*”. Malang: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Malang
- Rangkuti, Freddy. (1997). “*Riset Pemasaran*”, cet.1. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Reicheld, F. Freederick. (1996). “*The Loyalty Effect, The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value*”. Harvard Business School Press, Bain and Company
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (1989). “*Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi*”. Jakarta: LP3ES
- Soehartono, Irawan. (1999). “*Metode Penelitian Sosial*”. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono.(2002). “*Metode Penelitian Bisnis*”. Bandung : Alfabeta

- Sunardi, Guido Benny. 2006. *“Analisis Peran Kualitas Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan: Aplikasi Pada Universitas Indonesia”*. Jurnal Administrasi Terapan. Depok: FISIP Universitas Indonesia
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2007). *“Service, Quality, & Satisfaction”*, edisi 2. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Trihendradi, C. (2008). *“Step by Step SPSS 16: Analisa Data Statistik”* PB, Triton. (2008). *“Marketing Strategic: Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing”*. Yogyakarta: Tugu
- Umar, Husein. (1997). *“Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran”*, cet.1. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- _____. (1999). *“Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran”*, cet.2. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml, Valerie A., & Bitner, Mary Jo. (1996). *“Service Marketing”*. New York : McGraw – Hill Companies, Inc.
- Skripsi dan Tesis:
- Christine S, Maria. (2003). *“Penerapan Relationship Marketing Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Telekomunikasi (Studi Kasus Pelanggan Telepon Telkom STO Bogor)”*. Depok: Skripsi FISIP UI
- Christiani Widi Setyowati. (2003). *“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan IM3 Bright Pada Wilayah Jakarta Pusat Atas Pelayanan Customer Service Representative di Galeri IM3 Periode Juli 2003”*. Skripsi Depok: FISIP UI
- Heidyani, Mita. (2005). *“Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan” (Survey terhadap Pelanggan SimPATIzone Telkomsel)”*. Depok: Skripsi FISIP UI
- Mariany, Rahel. (2008). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relationship Representative Circle K Terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas”*. Depok: FISIP UI

Sumber Lain:

Suplemen Majalah Marketing. (2008). "*Product Refreshment Ala Telkom Oleh*

Ign. Eko Adiwalyo". No.11/VIII/November/2008

www.digalib.petra.co.id, diunduh tanggal 24 Maret 2009

www.google.com

www.telkom.co.id, diunduh tanggal 25 Mei 2009

www.proquest.com

www.jstor.com

