

DAFTAR PUSTAKA

Literatur :

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Manajemen Penelitian (Edisi Revisi)*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Aritonang R., Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, S. (2007). *Sikap Manusia : Teori, dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanto, Eko. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Meubel Jati Mutu Furniture Polokarto Sukoharjo*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Harun, Haidir. (2006). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi* . Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

- Kotler, P. and Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi ke-12)*. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- (2010). *Principles of Management*. (13th ed). New Jersey : Prentice Hall.
- and Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi ke-13)*. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, C. H. and Wright, L. K. (2005). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta : PT Indeks.
- (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Pratiwi, Dinar Ika. (2010). *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Puspasari, Dina. (2009). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Kijang Innova (Studi Kasus Pada PT. Nasmoco Majapahit Semarang)*. Tesis. Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro.
- Riduwan dan Kuncoro, E. A. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : Alfabeta.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Edisi ke-4)*. Jilid 1. Jakarta : Salemba Empat.
- (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Edisi ke-4)*. Jilid 2. Jakarta : Salemba Empat.

- Sugiyono. (2006). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- .(2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- .(2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : ANDI.
- Sumarni, Murti dan Wahyuni, Salamah. (2006). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : ANDI.
- Suwarno, Bambang. (2007). *Analisis Jalur*. Bandung : Alfabeta.
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- . (2008). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku karyawan*. Jakarta : PT. Rajawali pers.
- Usman, H. dan Setiady Akbar, R. P. (2006). *Pengantar Statistika (Edisi ke-2)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A. et al. (2009). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston : McGraw Hill.

Website :

- Abang Abdullah, Dayang Nailul Munna and Rozario, Francine. (2009). Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction : A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. *World Academy of Science, Engineering, and Technology* 53. [Online].<http://www.waset.org/journals/waset/v53/v53-28.pdf> [22 Desember 2010]
- Akbar, Mohammad Muzahid and Parvez, Noorjahan. (2009). Impact Of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customers Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29 No. 1, pp. 24-38.[Online].http://www.journal.au.edu/abac_journal/2009/jan09/article02_JanApr2009.pdf [20 Desember 2010]
- Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi. (2010). *Data Statistik Bidang Pos dan Telekomunikasi Tahun 2010*. [Online].<http://www.postel.go.id/webupdate/Dastik/29oktb.asp> [01 Desember 2010]
- Dwiwinarsih, Rina. (2009). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma. [Online].<http://ebookgratisan.net/analisis-tingkat-kepuasan-konsumen-terhadap-pelayanan-bakmi-aisy> [20 Desember 2010]
- Erida. (2009). Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Insentif Terhadap Perilaku WOM (Word-Of-Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi Kelas Eksekutif di Bandung. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, Vol.1No.1,pp.1-6.[Online].<http://jurnalmpmfeunja.files.wordpress.com/2009/01/vol1no12009revisi.pdf> [20 Desember 2010]

- Facebook. (2010). *SEJUTA KOMPLAIN untuk FLEXI*. [Online]. <http://www.facebook.com/profile.php?id=1659461929#!/group.php?gid=159964040687890> [18 Desember 2010]
- Fauzi, Andrian. (2010). *BTS Flexi di Bandung Overload*. [Online]. <http://us.detikinet.com/read/2010/04/01/070401/1108171/328/bts-flexi-di-bandung-overload> [02 Desember 2010]
- Hudzaifah. (2010). *Jumlah Pelanggan Seluler Indonesia Naik 51%*. [Online]. <http://www.indoforum.org/archive/index.php/t-29189.html> [02 Desember 2010]
- Irfandi, Edo. (2009). *Taukah Anda Tentang TELKOM (BUMN) ??*. [Online]. <http://forddine.blogspot.com/2009/06/taukah-anda-tentang-telkom-bumn.html> [02 Desember 2010]
- Islam, Mohammed Sohel. (2010). The Analysis of Customer Loyalty in Bangladeshi Mobile Phone Operator Industry. *World Journal of Management*, Vol. 2 No. 2, pp. 130-145. [Online]. wbiaus.org/13.%20Sohel-FINAL.pdf [20 Desember 2010]
- Johannes, Raf, M., dan Lukman, M. (2009). Analisis Kepuasan Nasabah Prioritas Berdasarkan Bauran Pemasaran (Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Jambi). *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, Vol.1 No.1, pp.35-45. [Online]. <http://jurnalmpmfeunja.files.wordpress.com/2009/01/vol1no12009revisi.pdf> [20 Desember 2010]
- Komarudin, Arief. (2010). *Flexi Bukan Telepon Biasa*. [Online]. <http://suarapembaca.detik.com/read/2010/07/15/091118/805003/283/flexi-bukan-telepon-biasa> [01 Desember 2010]

- Noor, Achmad Rouzni. (2010). *Jumlah Operator Bisa Lebih Cepat Susut*. [Online]. <http://www.detikinet.com/read/2010/11/02/172316/1233562/328/jumlah-operator-bisa-lebih-cepat-susut> [02 November 2010]
- Ojo, Olu. (2010). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry : Evidence From Nigeria. *Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*, Vol. 1 No. 1, pp. 88-100. [Online]. http://www.edusoft.ro/brand/RePEc/bra/journal/brand_1_ojo.pdf [20 Desember 2010]
- PT Telekomunikasi Indonesia. (2010). *Info Perusahaan*. [Online]. <http://www.telkom.co.id/info-perusahaan/index.html#top> [02 Desember 2010]
- , (2010). *laporan-laporan*. [Online]. <http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/laporan-laporan/> [02 Desember 2010]
- , (2010). *Manajemen*. [Online]. <http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/manajemen/> [02 Desember 2010]
- , (2010). *Profil Perusahaan*. [Online]. <http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/> [02 Desember 2010]
- , (2010). *Visi dan Misi*. [Online]. <http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/visi-dan-misi/> [02 Desember 2010]
- Tedi. (2010). *Masalah Flexi Unlimited*. [Online]. <http://myzone.okezone.com/index.php/content/read/2010/06/15/8/2390/masalah-flexi-unlimited> [01 Desember 2010]

- Samuel, Hatane dan Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No. 1, pp. 74-82. [Online].<http://puslit.petra.ac.id/journals/pdf.php?PublishedID=MAN05070105> [20 Desember 2010]
- Sufyan, Muhammad. (2010). *Muhammad Mu'af (GM Commerce Flexi Regional 3 Jabar PT Telkom) : Berlari di kompetisi*. [Online].<http://bisnis-jabar.com/tokoh/muhammad-mu%E2%80%99af-gm-commerce-flexi-regional-3-jabar-pt-telkom-berlari-di-kompetisi.html> [20 Desember 2010]
- Telkom Flexi. (2010). *Products*. [Online].
<http://www.telkomflexi.com/index.php/products.html>
[01 Desember 2010]
- Usmawan, Fredy. (2010). *Masalah Flexi Unlimited*. [Online].<http://myzone.okezone.com/index.php/content/read/2010/06/15/8/2390/masalah-flexi-unlimited> [01 Desember 2010]
- Wibisono, Kunto. (2010). *CDG Prediksi 500 Juta Pengguna CDMA di Seluruh Dunia*. [Online].<http://www.antaraneews.com/view/?i=1214307934&c=TEK&s=> [01 Desember 2010]
- Wikipedia bahasa Indonesia. (2010). *Telekomunikasi Seluler di Indonesia*. [Online].http://id.wikipedia.org/wiki/Telekomunikasi_seluler_di_Indonesia [17 September 2010]
- , (2010). *Telkom Indonesia*. [Online].http://id.wikipedia.org/wiki/Telkom_Indonesia
[15 Desember 2010]