

DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman, Maman. (2011). Dasar-Dasar Metode Statistika untuk penelitian. Bandung:

CV Pustaka Setia

Kotler & Armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga

Kotler & Keller. (2008). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga

Kotler & Keller. (2007). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT INDEKS

Kriyantono. (2008). *Public Relation Writing*. Jakarta: Kencana Prenada Media

Lee Monle & Johnson Carla. (2007). Prinsip-Prinsip Pokok Periklanan Dalam Perspektif Global.
Jakarta: Kencana Prenada Media

M.A, Morissan. (2010). Komunikasi Pemasaran Terpadu. Jakarta: Kencana Prenada Media

Mowen & Minor. (2002). Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga

M.A, Supranto. (2000). Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta : Erlangga

Mulyana. (2011). Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor: IPB

Nitisusastro, Mulyadi. (2012). Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan. Bandung:
Alfabeta

Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Bumi Aksara

Riduwan. (2009). Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika. Bandung: Alfabeta

Sunyoto, Danang. (2012). Dasar-Dasar Statistika Ekonomi. Jakarta: PT Buku Seri

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Tukiran. (2011). Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta

Yazid. (2003). Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi. Yogyakarta: Ekonisia UII

Jurnal:

Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol.3, No.1, 2012

Jurnal Ilmu Komunikasi, 2013, 1 (1): hal 362-373ISSN 0000-0000

Skripsi:

Hardinasti Fitri.(2012). Tinjauan Penerapan Kualitas Pelayanan Menurut Konsep TERRA Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan KFC Store Merdeka Disertasi Ahli Madya Manajemen Telkom Bandung: Tidak diterbitkan

Website:

<http://www.telkonsel.co.id> (diakses Minggu, 19 Mei 2013)

<http://jurnalindonesia.co.id> (diakses Jumat, 31 Mei 2013)