

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan (2010). *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Achmad, Buchori., Djaslim Saladin. (2010). *Manajemen Pemasaran (Edisi Pertama)*. Bandung. CV. Linda Karya
- Buchari, alma, (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Afabeta.
- Boys, Harper W. dkk, (2000). *Manajemen Pemasaran – Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global Edisi 2 Jilid 2*, Jakarta : Erlangga
- Horovitz. J. (2000). *Seven Secrets Of Service Strategy*. Great Britain: Prentice Hall
- Han, F., & Leong, D (1996) *Produktivty adn serice quality*, Singapore : Simon & Schuster (Asia) Pte Ltd.
- Hill, A . V. (1992) *Field service management*. Illinois Richard D. Irwin, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, J. (2004). *Principles of Marketing* (10th ed). New Jersey: Prentice Hall
- Kolter, P., Bowen . J ., & Makens , J (1999) *Marketing for hospility and tourism* (2nd ed). New Jersey : Prentice Hall.
- Kolter, P. & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran. 13th edition*, Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Nasir. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung ; Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung ; Alfabeta

- Sigit. (2010). *Seri Belajar Kilat SPSS 18*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. (2006) , *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality And Satisfaction*. 3ed Yogyakarta :C.V Andi Offset
- Umar, Husein (2000) *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen* . PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- www. Indosat ooredoo.com (2018)
- www. Jumlah Pelanggan Indosat Ooredoo.com (2017)