

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2002. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Mitra Utama
- Arikunto, Suharsimi.(2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta. Penerbit Rineka Cipta.
- BasuSwasthaDharmmestadan T. Hani Handoko. (2000) ,*ManajemenPemasaran, AnalisaPerilakuKonsumen*. Yogyakarta
- Bertens,K. (2000). *Pengantaretikabisnis*.Jakarta:P.Kanisus
- Brown, S. W..et al., 1991, *Service Qualit: Multidisciplinary and Multinational Perspectives*, New York: Free Press.
- Bruce Andy dan Ken Langdon, 2004, *Putting Customer First*, Zeenith Publisher, Yogyakarta.
- Elena, Frieda.2007, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT BRI (Persero) di Pemalang*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Agusty. 2006. *MetodePenelitianManajemen :PedomanPenelitianuntuk PenulisanSkripsi, Tesis, danDisertasiIlmuManajemen*.Semarang :BadanPenerbitUniversitasDiponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Ricky W ., dan Ronald J. ebert, 1996, *Business*, edisi 4, Prentice Hall, New Jersey.
- Hair, J.F. Anderson, R.E., Tatham, R.L and Black, W.C. 2006. *Multivariate Data Analysis, Sixth Edition*, Pretice Hall International: UK.
- Kotler, Philip. 2002. *ManajemenPemasaran*. EdisiMileniumJilid 1. Prenticehall. Jakarta.
- Kotler, Philip &keller 2004. *Prinsip-prinsipPemasaran*. EdisisepuluhJilid 1. Jakarta.
- Kotler Philip, 2007. *ManajemenPemasaran*, JilidSatudanDua, PT. Prenhallindo

Jakarta.

Lovelock, Chirstopher H., 2007, *Service Marketing: Text, Cases and Reading*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Mowen, C.Jhon. 2002.*Perilaku Konsumen*. Jilid 2.Erlangga. Jakarta

Schiffman& Lazar Kanuk, 2007.*Customer Behavior*.International Edition. Prentice Hall Inc.

Sekaran, U.(2006). *Research Method For Business* : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Buku 2. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2008. *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta.

Umar, Husein.(2002).Metode Penelitian, Dalam aplikasi pemasaran. Jakarta Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

ZeithamlParasuraman Berry - Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.

----- Website resmi PT Smartfren (<http://www.smartfren.co.id> diakses tanggal 17 Oktober 2012)