

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, Jusuf Suit, 2012, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Assauri, Sofjan, 2010, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Paersada.
- Atik, Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Evelina, Nela Handoyo D.W, Sari Listyorini, 2012, *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkom Flexi*. Diponegoro Journal of Social and Politic. Hal. 1-11.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Pemasaran Jasa*, MalangBayu Media Publisng.
- Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi ke empat, Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Amstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I, Edisi ke 13, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajamen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 1-3. Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

- Pongoh, 2013, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As. Jurnal Emba Vol.1 No.4
- Saleh, A., Muafik, 2010, Public Service: Communication, Malang: UMM press.
- Santoso, 2005, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Schiffman, Kanuk. 2007, Perilaku Konsumen. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Schiffman, Kanuk, 2009, *Persepsi kualitas, Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedja, Wira. 2007, *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, Andi.