

DAFTAR PUSTAKA

- Desty Dianti Hapsari,2012 "Analisis factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan produk Telkom speedy di wilayah kota Semarang",Universitas Diponegoro,Semarang.Skripsi yang tidak dipublikasikan.
- Sumani,2006"Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Im3"Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.Skripsi yang tidak dipublikasikan.
- Sutrisni,2010"Analisis pengaruh kualitas produk ,kualitas pelayanan ,desain produk,harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan indosat Im3"Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Julitta dewayani,2004"Analisis pengaruh integrasi strategik dan inovasi terhadap kinerja pemasaran sebagai strategi untuk meningkatkan keunggulan bersaing pada produk indosat im3 di kota semarang"Universitas Diponegoro Semarang.
- Ari wijayanti,2008"Strategi meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pelanggan "Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Fandi Tjiptono,1995"Straregi Pemasaran ".Andi Offset,Yogyakarta.
- Kolter,Philip,2002,Manajemen Pemasaran .Edisi Milenium-2,Jakarta,Prenhallindo.
- Ardian Adhiatma,2001 Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Di Semarang,Jurnal Ekobis Vol.2,No.2,Mei 2001
- Herry Maridjo&Sony Heru Priyatno,2005 Implementasi Orientasi Pasar dan Strategi Bersaing Pada Hotel Non Bintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta,Jurnal Ekobis Vol.XI,NO.2,September 2005.
- Zulfa Kamal,1999 Konsekuensi Perilaku Dari Kepuasan Pelanggan ,Dosen Unissula Semarang,Ekobis,Vol I,No.I,September,1999.
- Nanang Tasundar,2006, Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaran Ikan(PPI)Morodemak,Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol.V,No.1 Page 41-62
- Husein Umar,2002,Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen,PT Gramedia Pustaka Utama,Jakarta
- Singgih Santoso dan Tjiptono,2001.Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS ,Elek Media Komputindo,Jakarta

Sugiyono,2001.Metode Penelitian Bisnis,Alfabeta,Bandung

Swasta,Basu,1994.Manajemen Pemasaran Modern ,Liberty.Yogyakarta

Sutisna,2003,Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran ,PT Remaja
Rosdakarya.Bandung

Tjiptono Fandy,Gregorius Chandra dan Dodi Adriana ,2008.Pemasaran
Strategik,Andi.Yogyakarta