

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufik. 2005. Edisi Pertama. "Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan". Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Anderson, E., Fornell, C, dan Lehman, D.R, 1994, "Customer satisfaction market share, and profitability", *Journal of marketing*. Vol 58, pp.53-66
- _____ dan M. Sullivan, 1999, *The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms*, *Marketing Science*, 12 (2), 125-43.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmawati, Rustika dan M. Wahyudin, 2001, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol. Keempat No. 2 september 2001.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Band, William A. 1991. *Creating value for customer: Designing and Implementation a Total*
- Cronin . Joseph Jr, Steven A. Taylor, 1992, *Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*, Vol.56.
- Desmiati, Yeti, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Esia di Wilayah Jakarta Selatan, *Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis*. Vol Ketujuh No. 2 September 2005
- Georing, Patricia A, 1985. *Effect of Product Trial on Consumer Expectation, Demand and Price*, *Journal of consumer research*, Vol. 12, pp.74-84.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang
- Gujarati. 1995. *Basic Econometrics*. McGraw-Hill International Editions. New York
- Hadi, Sutrisno, 2004. *Metodologi Researh*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadyanto Mulyono, Bayu, dkk. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6 No. 2 September 2007
- Handayani, Nur Laela, Perbandingan Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa Menurut Jenis Kelamin di Beberapa Kantin Universitas Pancasila Jakarta, *Jurnal Model Manajemen*, Vol II, No. 2 Agustus 2004.

- Kohli A.K., Jaworski BJ, 1990. *Market Orientation : The Construst, Research Proportion, & Managerial Implications*, Journal of Marketing, Vol. 54.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- _____ and Gary Armstrong. 2004, *Dasar-dasar Pemasaran PT Indeks Kelompok*, Jakarta: Gramedia
- Lesmana, Andi, Analisis kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk di Bagian *Retail & Consumer Risk Group*, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 6 No. 2 September 2008.
- Lovelock Christopher, 1994. *Service Marketing*. Englewood Cliffts.N.J: Prentice-Hall.Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat.
- Munir, A.A.S. 1991. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Gramedia
- Nelson, Phillip, 1970, *Information and Consumer Behavior*, jounal of political economy, vol 78,pp. 311-329.
- Olson, Peter, 1993. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, Richard D. Irwan Inc, Boston,Third Edition.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan leonard I. Berry, *Alternative Scales for Measuring ServiceQuality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*, Journal of Retailing Vol. 70, No. 3 1994
- Pujiastutik, Tri. 2006. Pengaruh kualitas produk, kualitas jaringan, dan harga yang kompetitif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Telekomunikasi Kantor Cabang Purwodadi Jawa Tengah. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rao, Akshay R. dan Kent B. Monroe, 1989. *The Effect of Price, Brand Name, and Store Name on Buyers Perception of Product Quality: An Integrative Review*. Journal of Marketing Research 26 (August): 351-357.
- Santoso, Singgih. 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Scheter, Edwin S., 1992. *Managing for World Class Quality*, ASQC quality press.
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Efendi, 1989, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES

- Soetjipto, Budi W, 1997, *Service Quality*. Jakarta: FE UI.
- Sugiyono. 2002. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: CV.Afabeta.
- Supranto, J. 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Suwarni dan Septina Dwi M, 2009, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No. 1, Maret 2011
- Sumarwan Ujang 2002. "*Perilaku konsumen*". Gahlia Indonesia. Bogor
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Strategi Pemasaran* (Edisi Kedua), Yogyakarta: Andi Offset
- _____, 2003, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi, 2004a, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media.
- _____, 2004b, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi, Yogyakarta.
- Zethaml, Valerie A., 1988. *Consumer Perception of Price, Quality and Value: A Mean Model and Synthesis of Evidenc*", *Journal of Marketing*, Vol. 52.
- Zhang, Qingyu (2001), "Quality Dimensions, Perspectives and Practices: A Mapping Analysis," *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol 18 No 7.
- www.Telekomunikasi Indonesia, Tbkspeedy.com