

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Engel, James F, et al. (1990). *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara: Jakarta
- Griffin, jill. (2008). *Costumen Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Lexington Books :Singapore
- Hawkins, Del I, et.al. 1992. *Customer Behavior*. 5th Edition. Richard. D. Irwin. Inc., United States of America.
- Istijanto.(2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kothler, Philip dan Armstrong, Gary. (2011). *Marketing An Introduction* (Edisi 10). New jersey: Pearson Education
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada : Jakarta
- Swasta, Basu dan Handoko, T.H. (1987) *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty: Yogyakarta.
- Swastha Basu dan Irwan, Herry. 2003. “*Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Galaxy Series*”. Jurnal UG. Vol. 7, No. 5.
- Stanton, William J. (1996). *Hundamentals of Marketing*. Diterjemahkan oleh Sadu Sanduru. Jilid 1. Edisi 7, Cetakan Ke-empat. Erlangga: Jakarta
- Schiffman dan Kanuk. (2008). *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Tjiptono, Fandy. (1995). *Strategi Pemasaran*, Andy Offset: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi Offset: Yogyakarta

[www. Telkomsel.co.id](http://www.Telkomsel.co.id)

www.laporankeuangan.telkomsel.co.id



THE
Character Building
UNIVERSITY