

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (1998), "*Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*", Edisi Revisi IV, Rineka Cipta, Bina Aksara : Jakarta.
- Gasperz, Vincent (1999), "*Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*", Edisi 1, PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Hadi, Sutrisno (2000), "*Metodologi Research*", Jilid 3, Andi Offset : Yogyakarta.
- Hendrowijono, Moch. S. (1999, Oktober, 11), "*Teknis Sederhana, tetapi Tidak Murah*", Kompas.
- _____ (1998, September, 13), "*Siasati Kartu Ponsel Prabayar*", Kompas.
- _____ (2000, Mei, 26), "*Lima Tahun Telkomsel Melayani Anda*", Kompas.
- _____ (2000, Maret, 29), "*Memakai Kartu Prabayar, Rugi !*", Kompas.
- _____ (2001, Desember, 12), "*Pelanggan Ponsel lampau PSTN*", Kompas.
- Hoffman, K. Douglas dan John E. G. Bateson (1997), "*Essentials of Services Marketing*", The Dryden Press : Philadelphia.
- Kinncar, Thomas.C., dan James R. Taylor (1995), "*Riset Pemasaran*", Jilid 1, Edisi 3, Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip (1997), "*Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*", Ninth Edition, Prentice Hall, Inc : Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip. dan Gary Armstrong (1996), "*Principles of Marketing*", 6th edition, Prentice Hall, Inc : Englewood Cliffs, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rahmat (2001), "*Manajemen Pemasaran Jasa*", edisi pertama, Salemba Empat, Jakarta.

- Pawitra, Teddy (1996), "*Sistem Pemasaran Jasa Menjelang Era Tahun 2000 : Pengelolaan untuk Keunggulan Daya Saing Berkelanjutan*", Usahawan, Edisi Desember no. 12.
- Singarimbun, Masri. dan Sofian Effendi (1989), "*Metodologi Penelitian Survey*", Edisi 1, LP3ES : Jakarta.
- Soetjipto, Budi. W. (1997), "*Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*", Usahawan, Edisi Januari no. 01.
- Supranto, J. (1998), "*Teknik Sampling : Untuk Survey dan Eksperimen*", PT. Rineka Cipta : Jakarta.
- _____ (1997), "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* ", PT. Rineka Cipta : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy (1997), "*Total Quality Service*", Andi Offset : Yogyakarta.
- _____ (2000), "*Manajemen Jasa*", Edisi 2, Cetakan 1, Andi Offset : Yogyakarta.
- Wibowo, Ari, Ventura E, dan Hermawan Kertajaya (1996), "*Bermain dengan Prinsip : 36 Kasus Pemasaran* ", Elex Media Komputindo, Jakarta.