

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rasyid, H. 1999. *Statistika Sosial*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjajaran.
- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Perdana, Cetakan Pertama, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Assael, Henry. 1992. *Consumer Behaviour and Marketing Action*. Amerika : Kent Publishing Company.
- Boyd, Harper W, all. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Oriental Global*. Jakarta : Erlangga.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Manajement (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*. Jakarta : Bayumedia Publishing.
- Chan, Syarifuddin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta : PT Gramedia.
- Cook, Sarah. 2004. *Customer Care Exelent: Cara Untuk Mencapai Customer Focus*. Alih Bahasa: Kemas A.F. Riszlah. Jakrta: PPM.
- Engel, et. al. 1995. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Jilid 2. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Gujarati, Damodar. 2004. *Ekomoetrika Dasar*. Alih Bahasa : Sumarno Zain. Jakarta : Erlangga.
- Hawkins, Del I, all. 2007. *Consumer Behaviour : Building Marketing Strategy*. New york : Mc Graw Hill.
- Kerlinger, Fred N. 1990. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Alih Bahasa : Drs. Landung R. Simatupang. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philips. 2003 *Manajemen Pemasaran*. diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Jilid 1, Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar P. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi revisi. Bandung : PT. Refika Aditama.

Mowen, John C dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Alih Bahasa : :Lina Salim Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Ghalia Indonesia.

_____. 2005. *Metode Penelitian*. Cetakan Keenam. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Peppers, Don and Martha Rogers. 2004. *Managing Customer Relationship: a Strategic Framework*. New Jersey: John Willey & Sons, Inc.

Peter, J. Paul and Olson, Jerry C. 1999. *Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Alih Bahasa : Sihombing Damos. Jakarta : Erlangga.

Rakhmat, Jalaluddin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Cetakan Kesebelas. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Riduwan. 2009. *Dasar-dasar Statistika*. Edisi Revisi. Bandung : CV. Alfabeta.

Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana.

Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, (Ed). 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.

Solomon, Michael R. 2005. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. USA : John Willey & Sons, Inc.

Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Edisi Keenam. Bandung:PT. Taksito Alfabetha.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

_____. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran (Consumer Behavior : Theory and Application in Marketing)*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.

Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen : Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Pengantar Prof. Dr. Teddy Prawita. Jakarta : Rosda.

www.telkomsel.com diakses pada 10-10-2011