

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. 2012. **Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pada Smartfrenn Connex Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Smartfrenn Telecom Palembang**. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Fajar, Laksana. 2008. **Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irawan, Handi. 2007. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jasfar, Farida. 2012. **Teori Dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik**. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. **Manajemen Jasa Teori Dan Praktik**. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan & Akdon. 2008. **Rumus dan Data dalam Analisis Stastika**. Bandung: Alfabeta.
- Subagyo P. Joko. 2006. **Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2007. **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. **Metode Penelitian Pendidikan**. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaraan Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)**. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yusi, M. Syahirman, dan Umiyati Idris. 2009. **Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kuantitatif**. Indonesia: Citra Books Indonesia.