

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S., *Reliabilitas dan Validitas, Interpretasi dan Komputasi*, Liberty, Yogyakarta, 1986.
- Cravens, David W., *Strategic Marketing*, The McGraw-Hill Companies Inc., 2000.
- Dajan, Anto, *Pengantar Metode Statistik II*, LP3ES, Jakarta, 1984.
- Djarmiko, Harmanto E., *Pelanggan Puas, Bisnis Makin Dinamis*, Majalah SWA Sembada No. 18/XVIII/5-18 September 2002
- Dutka, Alan, *AMA Handbook for Customer Satisfaction*, NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois, 1994.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, Six Edition, Dryden Press, Chicago, 1992.
- Engel, James F., David, T. Kollat and Roger D. Blackwell, *Consumer Behavior*, Second Edition, Dryden Press Hissdale, Chicago, 1993.
- Gerson, Richard F., *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Penerbit PPM, Jakarta, 2002.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Riset*, Jilid 3, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 1991.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Edisi Indonesia, Simon & Schuster (Asia) Pte. Ltd., 1998.
- Pawitra, T., *Pemasaran – Dimensi Falsafah, Disiplin dan Keahlian*, Sekolah Tinggi Prasetya Mulya, Jakarta, 1993.
- Stanton, William J., *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1986.
- Sudarmadi, *Nokia - Penetrasi melalui Personalisasi*, Majalah SWA Sembada No. 20/XVII/4-17 Oktober 2001.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan – Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- Suratno, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 1993.



Swastha, Basu dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1987.

, *Dinamika Di Hamparan Optimisme*, Suplemen Handphone dan Operator Seluler Majalah SWA Sembada No. 06/XVIII/21 Maret - 3 April 2002.

_____, Majalah SWA Sembada No. 07/XVIII/4 - 17 April 2002.

_____, Majalah Selular, Edisi Maret, 2000.

www.forumponsel.com

www.nokia-asia.com

www.x-phones.com