

DAFTAR PUSTAKA

Alma Buchari, 2004, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Alma Buchari, 2003, **Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan**, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Catur, 2001, **Marketing dan Strategi**, BPFE, Yogyakarta.

Gregorius Chandra, 2007, **Strategi dan Program Pemasaran**, Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Penerbit Erlangga, Yogyakarta.

Hermawan, Ferry, 2006, **Pengaruh Harga dan Bakti Fisik Terhadap Minat Pelanggan Menggunakan Jasa Studio Musik Blus Babby Medan**, Skripsi, Medan.

Kashmir, 2005, **Etika Customer Service**, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Lamb, Charles W, Hair, Joseph F, dan McDaniel, Carl, 2001, **Pemasaran**, Buku Satu, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Rangkuti Freddy, 2003, **Riset Pemasaran**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Setiadi, 2005, **Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.

Shiffman, Leon G, dan Kanuk, Leslie L., (2004), **Consumer Behaviour**, Fifth Edition, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs New Jersey.

Tjiptono, Fandy, 2006, **Pemasaran Jasa**, Penerbit Bayu Media, Jakarta.

Umar, Husein, **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Philip Kotler, (2005), **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi ketujuh, Penerbit Lembaga F-E UI, Jakarta

Sugiyono. 2006. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Kedelapan. Bandung : Penerbit Alfabeta.

WWW.telkonflexi.com (diakses 31 Mei 2011, pukul 15.00 Wib).

WWW.mvstarone.com (diakses 31 Mei 2011, pukul 15.30 Wib).

LAMPIRAN I

KUISIONER

ANALISIS MARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOM

FLEXI KABANJAHE YANG TERDAFTAR

PADA PT. TELKOM KABANJAHE

1. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Pada lembaran ini terdapat beberapa pernyataan ini yang harus Saudara tanggap. Kepada bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya
- b. Dalam menjawab pernyataan – pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
- c. Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya
- d. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:

Sangat setuju (SS)	: diberi skor 5
Setuju (S)	: diberi skor 4
Kurang setuju (KS)	: diberi skor 3
Tidak setuju (TS)	: diberi skor 2
Sangat tidak setuju (STS)	: diberi skor 1

2. KARAKTERISTIK RESPONDEN:

Nama Lengkap: _____
Jenis Kelamin : _____
Status : _____
Umur : _____ tahun
Pekerjaan. : _____