

DAFTAR PUSTAKA

- Chumpitaz C., Ruben&Valerie Swaen (2002). *Service Quality And Brand Loyalty Relationships: Investigating The Mediating Effect of Customer Satisfaction. Conference of European Marketing Academy*
- Dinary SH Manurung. 2009. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati, *Skripsi*. Prodi Manajemen Fakultas Psikologi. Sumatera Utara
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Imelni Christian. 2011. Analisis Tingkat Brand Loyalty Pada Produk Pasta Gigi Merek Pepsodent Terhadap Konsumen Yang Berbelanja Di Hypermart Palembang, *Skripsi*. Prodi Manajemen STIE Musi. Palembang
- Jandaghi Ph.D., Gholamreza, et all (2011). Studying The Effect of Brand Loyalty on Customer Service in Kerman Asia Insurance Company. *Journal of Business and Management Research*. Vol. 1 No. 6 (152-158)
- Jogiyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis:Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta
- Keller, L Kevin. 2008. *Marketing Management*. PT Gramedia Pustaka Utama:Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen pemasaran jasa edisi 2*. Jakarta:Salemba Empat
- Mahe. (2007). *Pengaruh Penempatan (positioning) Produk terhadap Citra Produk (Studi pada pengguna kartu HP Simpati di Kota Blitar)*. {on-line }
<http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi/manajemen/pengaruh-penempatan-positioning-produk-terhadap-citra-produk-studi-pada-pengguna-kartu-HP-Simpat-di-Kota-Blitar>
- Mulyanto, H. K. (2008). *Analisis loyalitas pengguna kartu gsm prabayar terhadap persaingan merek kartu gsm prabayar melalui perang tarif*. {online}
<http://elibrary.mb.ipb.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=mbipb-s12312421421421412-hennykusum-657>
- Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product And Service Solution) Untuk Analisis Data Dan Uji Statistik*. Yogyakarta:Penerbit Mediakom

- Puja, Khatri&Ahuja Yukti (2011). Relationship Between Service Quality and Brand Loyalty in Restaurants: A Cross Cultural Study. *International Journal Of Engineering And Management Sciences*. Vol. 2(4): 205-215
- Rahman, Arif. 2010. *Strategi Dahsyat marketing Mix for Small Business: Cara Jitu Merontokkan Pesaing*. Jakarta: TransMedia
- Ribhan. 2007. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Brand Switcing pada pengguna SIM card di Fakultas Ekonomi Lampung Jurnal Bisnis&Manajemen* Vol.3.No.1. September, 2006
- Riswan. (2007). *Pelanggan Simpati Capai 23 Juta*. {on-line}
<http://mobileindonesia.net/2007/07/16/pelanggan-simpat-capai-23-juta/>
- Rodi Hartono. 2012. Analisis pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Kartu Prabayar Simpati Di Kota Palembang, *Skripsi*. Prodi Manajemen STIE Musi. Palembang
- Sari Sahara. 2009. Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan pelanggan Telkomsel, *Skripsi*. Prodi Manajemen Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif, dan R&D)*. Bandung:CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy&Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono. Fandy, dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta:CV. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:CV. ANDI OFFSET.
- <http://www.telkomsel.com/tarif-simpat>, diakses tanggal 15 Oktober 2012
- http://www.tri.co.id/prepaid/tarif_flat_det.php#home, diakses tanggal 15 Oktober 2012
- http://www.indosat.com/Personal/Mentari_%28GSM_Prepaid%29, diakses tanggal 15 Oktober 2012
- http://www.indosat.com/Personal/IM3_%28GSM_Prepaid%29, diakses tanggal 15 Oktober 2012
- <http://www.xl.co.id/XLServices/Prepay/Tariff>, diakses tanggal 15 Oktober 2012
- <http://www.axisworld.co.id/produk/detail/kartu>, diakses tanggal 15 Oktober 2012