

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mardalis. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Alan S.Dick dan Kunal Basu. 1994. Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework. *Jurnal of the Academy of Marketing Science*. Vol 22. Pp 99-113
- Asmai Ishak dan Zhafiri Luthfi. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol 15 No.1. Januari 2011.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Undip. Semarang.
- Arikunto Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Reneka Cipta. Jakarta.
- Basu Swastha Dharmmesta. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Penelitian. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol 14. No.3: 73-88
- Basu Swasta dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Christian A.D Selang 2013. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA 71*, Vol.1 No.3.
- E.E. Adam dan R.T. Ebert. 1992. *Production and Operation Management Concept, Models an Behavior*. Edisi Lima. Pretice Hall.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. C.V.Andi Ofset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Servis Management Mewujudkan Layanan Prima*. C.V.Andi Ofset. Yogyakarta.
- Fina Fitriyan, Mustafi, Suparti. 2013. Analisis Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Menggunakan Structural Equation Modeling. *Jurnal Gausisian*, Vol 2 No 2.
- Henry Simamora. 2000. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jilid II. Salemba Empat. Jakarta.
- Husein Umar. 2000. *Metode Penelitian Untuk skripsi dan tesis bisnis*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Husein Umar. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 3. BP UNDIP. Semarang.
- Joseph F.Hair et. all. 1998. *Multivariate data analysis*. Prentice-hall. USA.
- Jill Griffin. 2005. *Customer Royalty*. Jilid 1. Edisi 4. Erlangga. Jakarta.
- Karsono. 2007. Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan biaya perpindahan yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal bisnis dan manajemen*, vol.1 no.1 hal 93-110.
- Majalah SWA. 2010. *Pangsa pasar industri telekomunikasi*. Edisi 15/XXVI/15-28 Jul 2010.
- Majalah SWA. 2011. *Pangsa pasar industri telekomunikasi*. Edisi 15/XXVII/18-27 Juli 2011
- Mulyanto H.K. 2008. Analisis Loyalitas pengguna kartu gsm prabayar terhadap merek kartu gsm prabayar melalui perang tarif. *Skripsi*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Mowen, C. Mowen, Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta.
- Philip Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong.1997. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Philip Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid . PT Indeks. Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller.2005. *Manajemen Pemasaran*. PT.Indeks.Jakarta.
- Pertumbuhan sektor transportasi dan komunikasi tahun 2010-2012. 2013. *Badan Pusat Statistik (online)*. (www.bps.go.id).
- Pengguna Telepon Genggam tahun 2010-2012. 2013. *International Data Corporation (online)*. (www.idc.com). Diakses pada tanggal 3 September 2013
- Pertumbuhan Perusahaan operator seluler di indonesia. 2011. *Indonesia Fiance Today (online)*. (www.indonesiافیancetoday.com). Diakses pada tanggal 3 September 2013
- Prediksi Pertumbuhan ekonomi pada beberapa negara asean tahun 2012-2016. 2011. *Voice of America (online)*. (www.voanews.com). Diakses pada tanggal 3 September 2013
- Ratih Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV.Alfabeta. Bandung.

- Rambat Lumpiyoadi dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Tatik Suryani. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sofyan Assauri. 2002. *Manajemen Pemasaran Dasar-Dasar, Konsep dan Strategi*. Edisi Pertama. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono.2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono.2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno Hadi.2004. *Metodelogi Research*. Jilid 3. CV Andi Offset. Bandung.
- Syafruddin Chan. 2003. *Relationship Marketing*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Zainal Arifin. 2000. *Analisis Brand Loyalty Pengguna Handphone Nokia*.Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. Yogyakarta