

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2009. *Marketing Management*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bachmann dan Zaheer. 2006. *The Handbook of trust Research*. Cheltenham; Edward elgar publishing.
- Bilson Simamora. 2001. *Memenangkan pasar dengan pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bob Foster. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- Buchari Alma. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Christina Whindya Utami. 2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Christoper H. Lovelock & Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, terjemahan Agus Widianoro. Jakarta: Indeks
- Danang Sunyoto, SH. SE., MM. 2013. *Teori, Kuisoner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta : Grasindo, 2008).
- Donald Rotimi Ogungbade, Explorinng the Relationship between Relationship Marketinng, Relationship Quality and Customer Loyalty in Nigerian Telecommunication Industry (Nigeria: Global journal of emerging trends in e-business, marketing and consumer psychology, 2015).
- Duwi Priyatno, *Belajar Praktis Analisis Parametik dan Non Pamaremtik Dengan Statistik*. Yogyakarta, 2012
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah. 2013. *perilaku konsumen*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Farida Jasfar. 2012. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ika Wahyu Wijayanti, Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Semarang: Management analysis journal, 2015).
- Jawwad Ahmad, Mazhar Hussain dan Amer Rajput, *Customer loyalty framework of telecommunication service market*, (Pakistan, International Journal of Managing Value and Supply Chains (IJMVSC), 2015).

- John C. Mowen/ Michael Minor. 2001. *Perilaku Konsumen Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Rashmi. K.R. dan P. Krishnakumar, Determinants Of Customer Loyalty in Indian Mobile Telecom Sector- A Conceptual Analysis (India: Asia Pacific Journal of research, 2015)
- Muhammad Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution. M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Patricia J. Parsons. 2007. *Etika Public Relation*. Jakarta: Erlangga.
- Purwanto Suharyadi, *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern* (Jakarta : Salemba Empat, 2011
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Jakarta: Alfabeta.
- Rinda Nariswari dan Nur Iriawan, Analisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan flexi mobile broadband di wilayah surabaya dengan pendekatan SEM Bayesian (Surabaya: Jurnal Sains dan Seni ITS, 2012).
- Rismi Somad dan Donni Juni Priansa. 2004. *Manajemen Komunikasi* . Bandung: Alfabeta.
- Stephen P. Robbins. 2008. Timothy A. Judge. *Organizational Behavior, 12th ed*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV Alfabeta, 2015.
- Suryani Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tariq M. Khizindar, Abdel Fattah M. Al-Azzam dan Iyad A. Khanfar, An Empirical Study of Factors Affecting Customer Loyalty of Telecommunication Industry in the Kingdom of Saudi Arabia (Saudi Arabia: British Journal Marketing Studies, 2015).
- Teguh Sutanto. 2012. *Soft Skill Sukses Menjalin Relasi*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- Thomas S. Kalibatu, Achmad Daengs, Agoes Tinus Lis Indrianto. 2015. *Manajemen komplain*. Yogyakarta: C.V Andi OFFSET.