

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Djaali dan Pudji Muljono. 2008. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta : Grasindo.
- Griffin, R.W & R.J Ebert. 2006. *Business*. USA : Prentice Hall.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: MedPress
- . 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kaihatu, Thomas S. et al. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta, Andi.
- Kartajaya, Hermawan dan Yuswohadi. 2005. *Attracting tourists traders investors*. Jakarta : Gramedia.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing manajemen*. New jersey : Pearson education Inc.
- Kotler, Philip dan Gary amstrong. 2012. *Principle of Marketing*. New jersey: Pearson education Inc.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran edisi ke sebelas jilid 1*. Jakarta : PT. Indeks kelompok gramedia
- . *Manajemen Pemasaran jilid 2 edisi 11*. Jakarta : Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat & A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mamang Sangadji, Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Mursid, M. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Priyatno, Duwi. *belajar praktis analisis prametik dan non parametik dengan statistik*. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, Purwanto. 2011. *statistika : ekonomi dan keuangan modern*. Jakarta : Salemba empat, 2011.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Andriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi ),hal.353.

. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tyler Eastman, Susan. 2014. *Research in Media Promotion*. New York : Routledge.

Umar, Husein. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Amoro Book.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta : PT. Indeks.

## 2. Jurnal

Novemy Triayandari Nugroho STMIK Duta Bangsa, dalam jurnal penelitian nya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”, ISSN : 1693-0827 Vol. 12 No. 02 Agustus 2014- Januari 2015.

Mories Triandinny, Universitas Negeri Surabaya, dalam jurnal penelitian nya yang berjudul “Kebijakan Harga dan Promosi Kartu Perdana Simpati Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Universitas Negeri Surabaya Kampus Ketintang”, ISSN 2337-6708 Vol.3 No.1 (2015).

Nia C. M. Saleleng, Christoffel Kojo, dan Merlyn Karuntu, Universitas Sam Ratulangi Manado, dalam jurnal penelitian nya yang berjudul “Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel”, ISSN 2303-1174 Vol.2 No.3 September 2014.

Fanly W. Manus dan Bode Lumanauw, Universitas Sam Ratulangi, dalam jurnal penelitian nya yang berjudul “Kualitas produk, Harga dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat”, ISSN : 2303-1174 Vol.3 No.2 Juni 2015.

Gloria K.Q Aqyapong, University of Cape Coast, Ghana, dalam jurnal penelitian nya yang berjudul “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industri-A Case of Vodafone (Ghana)”, ISSN 1833-3850, E-ISSN 1833-8119 Vol.6, No.5 Mey 2011.

## 3. Internet

[https://id.wikipedia.org/wiki/Indosat\\_Ooredoo](https://id.wikipedia.org/wiki/Indosat_Ooredoo), diakses pada 18 februari 2016.

<https://www.maxmanroe.com/indosat-ooredoo-perkenalkan-inilah-nama-terbaru-dari-operator-selular-indosat.html>, diakses pada 18 februari 2016.

<http://www.ceritamu.com/cerita/Internet-Im3-gratis-setahun-gak-bohong-tapi-sama-aja-bohong>, diakses pada 18 februari 2016.

<http://danmogot.com/blog/artikel-757-kepercayaan-merupakan-faktor-terpenting-bagi-kelangsungan-usaha.html#.VsXL9eYXUy4> , diakses pada 18 februari 2016.