

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Amryzah. *Telkomsel Ukir Sejarah Baru Dengan 100 juta Pelanggan*. 2013. <http://operatorseleuler.com/9604/telkomsel-ukir-sejarah-baru-dengan-100-juta-pelanggan/> (diakses pada tanggal 23 Februari 2014 pada pukul 23.12 WIB)
- Berta, Ani. *Flooding Traffic Sebabkan Jaringan Indosat Down*. 2014. <http://teknologi.kompasiana.com/internet/2014/04/05/flooding-traffic-sebabkan-jaringan-indosat-down-644931.html> (diakses pada tanggal 22 Mei 2014 pada pukul 17.17)
- Farid, Andrian. *Penjualan Ponsel di Tahun 2011*. 2011. <http://www.kabarbisnis.com/read/2819011> (diakses pada tanggal 22 Maret 2014 pada pukul 23.14)
- Ferrel, O.C and Hartline, Michael D. 2008. *marketing strategy 4e*. United State of America : Thompson.
- Finch, Lloyd. 2008. *Menjadi customer service representative yang sukses*. Jakarta : RPM.
- Givon, Moshe. 2010. *Variety Seeking Through Brand Switching*. *Marketing Science*, Vol.3, No.1, Winter, 1-22.
- Griffin, Jill. 2007. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- Gusti , Hari Jaya Negara. 2010. *Pengaruh Tribut Produk dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Peralihan Merek Konsumen Attack Ke Merek Lain*. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Skripsi. P.25 -27.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Junaidi, Shellyana dan Dharmmesta, Basu Swastha. 2002. *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 17, No. 1, pp. 91 – 94.
- Kotler, P and Armstrong, G. 2010. *Principles of Marketing*. 13th Edn. New Jersey : Prentice Hall.

- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2012. *marketing management global edition, 14 edition*. Edinburgh Gate, Harlow : Pearson.
- Kristo, Yurio Fino. *Posisi Indonesia di percaturan teknologi dunia*. 2013. <http://inet.detik.com/read/2013/08/21/112207/2336008/398/3/posisi-indonesia-di-percaturan-teknologi-dunia> (diakses pada tanggal 23 Februari 2014 pukul 18.47 WIB)
- Malhotra K, Naresh. 2010. *Marketing Reseach An Applied Orientation*. Global Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Mark. *Top telecom companies in Indonesia*. 2013. <http://www.onbible.com/info/top-telecom-companies-in-indonesia/> (diakses pada tanggal 23 Februari 2014 pada pukul 22.22 WIB)
- Mazursky, David *et al.* 2001. *When Consumers Switch Brand. Psichology and Marketing*, ABI/INFORM Archive Complete.
- Peter, Paul and Jerry Olson. 2004. *Customer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Prasetijo, Ristiyanti dan J.O.I Ihalauw, John. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Pride, William M and Ferrell, O.C. 2007. *Marketing 15th Edition*, Canada : South-Western Cengage Learning.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta : Mediakom.
- Rangkuti, Freddy. 2007. *The Power of Brands*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Schaar, Van der. *Indonesian - companies/indosat*. 2014. <http://www.indonesia-investments.com/doing-business/indonesian-companies/indosat/item200> (diakses pada tanggal 23 Februari 2014 pada pukul 22.12 WIB)
- Sekaran, Uma. 2007. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Susalit, Rahadian S. 2006. *Analisis Pengaruh Loyallitas Pelanggan dan Perilaku Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek*. Tesis. Semarang: Magister Manajemen UNDIP.
- Sutarno. *Indosat (ISAT) Sukses Redam Penurunan Pelanggan, tapi tak Berkutik dengan Rugi Kurs*. 2013. <http://m.bisnis.com/market/read/20131114/192/186492/indosat-isat-sukses-redam-penurunan-pelanggan-tapi-tak-berkutik-dengan-rugi-kurs> (diakses pada tanggal 23 Februari 2014 pada pukul 23.07 WIB)
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen dan Konsumen Pemasaran*, Cetakan I, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Swastha, Basu DH. 2006. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Tim Penyusun. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Universitas Negeri Jakarta (diakses dari <http://unj.ac.id/fe> pada Februari 2014)
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi pemasaran (Edisi ketiga ed.)*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *pemasaran jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2006. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wikipedia. *Profile Indosat*. 2014. <http://id.wikipedia.org/wiki/Indosat> (diakses pada tanggal 23 Februari 2014 pada pukul 20.43 WIB)
- Wikipedia. *Profile Telkomsel*. 2014. <http://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel> (diakses pada tanggal 23 Februari 2014 pada pukul 23.15 WIB)
- Wilda, Lilih. *Tarif Telkomsel Makin Seenaknya*. 2012. <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2012/07/31/tarif-telkomsel-makin-seenaknya-482102.html> (diakses pada tanggal 22 Maret 2014 pada pukul 22.21)