

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Mustafa. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Restoran D'Cost Seafood Bandung)*. Bandung : Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia
- Anderson, David, *et.al.* 2002. *Statistic for Business and Economis. Eighth Edition, South Westerns:Thomson Learning.*
- Aykac, Selcen O, *et.al.* 2009. *Effects of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Marmara University Hospital.Turkey : Journal Marmara University Hospital*
- Chendana, Inti. 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada LCD Merek LG (Studi Kasus di Apartemen Rasuna Said Tower)*. Jakarta : Skripsi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
- Dalgado, Elena Ballester. 2003, *Development and Validation of a Brand Trust Scale: International Journal of Market Research Vol 45*
- Ekonomi, Fakultas, 2008 : *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta : Univerrsitias Negeri Jakarta
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga
- Hamzah, Amir. 2007. *Analisis Experiential Marketing, Emotional Branding dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Merek Mentari*. Jakarta : Jurnal Majalah Usahawan Indonesia
- Hananta, Helga M. 2008. *Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT TIKI JNE Tomang Raya Jakarta*. Jakarta : Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
- Kotler, Philip and Gary Armstrong . 2012. : *Principles of Marketing, Fourteenth Edition. Harlow : Pearson Prentice Hall*
- and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management. Fourteenth Edition. Harlow : Pearson Education*
- Lovelock, *et.al*, 2005. : *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan, Edisi keempat*. Jakarta : Indeks

- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen. Jilid 1. Edisi kelima*. Alih Bahasa : Lina Salim. Jakarta : Erlangga.
- Oscar, Handi. 2010. *Pengaruh Servqual, Trust, Satisfaction ke Loyalitas*. Jakarta : Skripsi Universitas Trisakti
- Panjaitan, Christina N. 2008. *Pengaruh Salesperson Listening Terhadap Anticipation of Future Interaction Melalui Satisfaction with Salesperson dan Trust in Salesperson*. Jakarta : Skripsi Universitas Trisakti
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta:MediaKom
- Riduwan, 2010. : *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisni, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Univeritas Diponegoro Semarang*. Semarang : Skripsi Universitas Diponegoro
- Syafiq, Ali dan Haryono, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy Dengan Metode Structural Equation Modeling*. Surabaya : Jurnal Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian, 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Kelima*. Yogyakarta : Ekonisia
- Zeithaml, Valarie, et.al. 2009. *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm, Fifth Edition*. New York : McGraw-Hill
- <http://www.firstmedia.com/info/fastnet-package>, diakses pada tanggal 6 Juli 2011
- <http://www.internetworldstats.com/stats3.htm>, diakses pada tanggal 7 Juni 2011
- <http://www.sinauonline.50webs.com/Artikel/Hibrid%20Fiber%20Coaxial%20HF%20C.html>, diakses pada tanggal 7 Juni 2011
- <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-result-2011/>, diakses pada tanggal 7 Juni 2011