

## DAFTAR PUSTAKA

- Albari. *Peran Dimensi Komitmen Sebagai Pengaruh dalam Membangun Loyalitas*". Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 10 No. 2, 2012.
- Alexander H. Kracklauer , D. Quinn Mills, Dirk Seifert. *Collaborative Customer Relationship Management : Taking CRM To The Next Level*, New York: Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2004.
- Arikunto. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta: Jakarta, 2006.
- Barnes, James G. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2001.
- Brink, Annemie dan Adele Berndt. *Relationship Marketing & Customer Relationship Management*. South Africa : Juta and Co Ltd, 2008
- Buttle, Francis. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan): Concept and Tools*. Terjemahan Arief Subiyanto. Bayumedia Publishing, 2007.
- Cahill, David. L. *Customer Loyalty in Third Party Logistic Relationships*. Germany : Physica-Verlag Heidelberg, 2007.
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT Grasindo, 2008.
- Dimitriades, Zoe S. *Customer satisfaction, loyalty and commitment in service organizations*. Management Research News 29. 12. England : Emerald Group Publishing Limited, 2006.
- Dwyer, F. Robert dan John F. Tanner. Jr. *Bussiness Marketing : Connecting Strategy, Relationship, and Learning*. New York : McGraw-Hill Companies, Inc, 2009.

Foster, Brian D; Cadogan, John W. *Relationship selling and customer loyalty: an empirical investigation*. Marketing Intelligence & Planning 18. 4 . England : Emerald Group Publishing Limited, 2000.

Irianto, Agus. *Statistik*. Jakarta: Kencana, 2009.

Lovelock, Christopher H., Lauren K, Wriqth. *Principle of Service Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc. 2005

Marshall, Norman W. *Commitment, Loyalty And Customer Lifetime Value: Investigating The Relationships Among Key Determinants*. Journal of Business & Economics Research 8. 8 , Aug 2010.

Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD.BPR Bank Pasar Kendal)*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol. 14 No. 2, 2007.

Nurul Widyawati. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan*. Vol. 12 No. 1. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, 2008.

Riduwan. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta: Bandung. 2004

Robbins, Stephen. P dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat, 2008.

Sudjana, *Metode Stastistika*. Edisi Enam. Bandung: Tarsito, 2005.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung, 2006

\_\_\_\_\_ *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2009.

---

*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2011.

Wetzels, Martin; Ko de Ruyter; Marcel van Birgelen. *Marketing service relationships: the role of commitment.* The Journal of Business & Industrial Marketing 13. 4/5 (1998): 406-423.

Widjaja. T, Bernard. *Marketing Servlist : Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifesyle.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.

#### **Sumber dari internet :**

Wikipedia. *Telekomunikasi di Indonesia.*  
[http://id.wikipedia.org/wiki/Telekomunikasi\\_seluler\\_di\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Telekomunikasi_seluler_di_Indonesia).(diakses tanggal 12 maret 2013,pukul 21.15 WIB).

Antara News. *IM3 Luncurkan Tarif Rp0,01 per Detik.*  
<http://www.antaraneews.com/view/?i=1203592471&c=TEK&s=> (diakses tanggal 16 maret 2013, pukul 13.20).

Detikinet. *Ingin Akhiri Perang, XL Lancarkan Rp 600 Sepuasnya.*  
<http://inet.detik.com/index.php/detik.read/tahun/2008/bulan/03/tgl/03/time/160111/idnews/903129/idkanal/328> (diakses tanggal 16 maret 2013 , pukul 13.32).

Tribunnews. *IM3 Pake Sekali, GRATIS Sampe Ribuan Kali.*  
<http://www.tribunnews.com/2012/11/01/im3-pake-sekali-gratis-sampe-ribuan-kali> (diakses tanggal 17 Maret 2013, pukul 07.19 WIB).

Detik Forum. *Cara mengatasi Paket Internet Im3 Yang Tidak Bisa Unreg.*  
<http://forum.detik.com/cara-mengatasi-paket-internet-im3-yang-tidak-bisa-unreg-t383647.html> (diakses tanggal 17 Maret 2013, pukul 07.24 WIB).

Tempo. *Ditjen Pajak Akan Usut Dugaan Penggelapan Pajak IM3.*  
<http://www.tempo.co/read/news/2003/11/04/05627427/Ditjen-Pajak-Akan->

Usut-Dugaan-Penggelapan-Pajak-IM3 (diakses tanggal 17 Maret 2013, pukul 10.51 WIB).

Detik.com. *IM3 Indosat Bisa Begitu Tidak Memperhatikan Pelayanan Pelanggan*. <http://suarapembaca.detik.com/read/2010/01/26/085219/1286016/283/im3-indosat-bisa-begitu-tidak-memperhatikan-pelayanan-pelanggan> (diakses tanggal 17 Maret 2013, pukul 08.16 WIB).

Kompas. *Kecewa Layanan Indosat IM3*. <http://www1.kompas.com/suratpembaca/readtanggapan/20313> (diakses tanggal 17 Maret 2013, pukul 08.40 WIB).

Indosat. [http://www.indosat.com/Personal/BlackBerry\(R\) from Indosat](http://www.indosat.com/Personal/BlackBerry(R)fromIndosat) (diakses tanggal 17 Maret 2013, pukul 08.46 WIB).

Kompas. *Indosat Mengkhianati Kepercayaan Pelanggan*. <http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/33554> (diakses tanggal 2 April 2013, pukul 23.03 WIB).

Kompas. *Ketidakpedulian Indosat Patut Diacungi Jempol*. <http://www1.kompas.com/suratpembaca/readtanggapan/24744> (diakses tanggal 2 April 2012, pukul 23.19 WIB).

Wikipedia. *Indosat-M3*. <http://id.wikipedia.org/wiki/Indosat-M3> (diakses tanggal 17 Maret 2013, pukul 22.29 WIB).