

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis, Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers. 2014.
- Alma, Buchari. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- _____. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- American Marketing Association. "The American Marketing Association Release New Definition for Marketing". Chicago: IL. 2008.
- Arka Darilyas Putra dan Tri Yuniati. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telekomunikasi TBK di Surabaya". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.5 No.2 ISSN 2461-0593. 2016.
- Cannon, Joseph.P *et al.* *Pemasaran Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat. 2009.
- Djaali dan Muljono, Pudji. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo. 2008.
- Eastman, Susan Tyler. *Research in Media Promotion*. New York: Routledge. 2014.
- Evans, James. R dan Lindsay, William M. *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat. 2007.
- Foster, Bob. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21*. Semarang: BP Universitas Diponegoro. 2013.
- Ginting, Nembah F. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya. 2011.
- Hasan, Ali. *Marketing*. Yogyakarta: MedPress, 2008.
- _____. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press. 2012.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

2005.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga. 2008.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga. 2009.

Manus, Fanly W. Manus dan Lumanauw, Bode, “Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat”. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.2 ISSN 2303-1174. 2015.

Morissan, *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu Edisi Pertama*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2015.

Mowen, John C dan Minor, Michael. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: Erlangga. 2002.

Oghojafor, B.E Akpoyomare, et al. “Determinants of Customer Satisfaction and Loyalty in The Nigerian Telecommunications Industry”. *British Journal of Marketing Studies*. Vol.2 No.5 ISSN 2053-4043(Print) ISSN 2053 4051(Online). 2014.

Pride, Ferrel William. *Marketing*. Western: Cengage Learning. 2010.

Putra, Ferdi Chandra dan Farah Oktafani. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Simpati di Kota Padang”. *e-Proceeding of Management*. Vol.4, No.3 ISSN: 2355-9357. 2017

Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2007.

_____. *Metode Pendidikan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2010.

_____. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014.

Sunyoto, Danang. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS. 2012.

_____. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.Buku Seru, 2012.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi. 2014.

_____. *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.

Yogesh Verma dan Singh, Maithili R.P. Marketing Mix, “Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Telecom Sector in Bhutan”. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*. ISSN 2249-0310 EISSN 2229-5674. 2017.

Sumber Internet:

<http://tekno.liputan6.com/read/3202115/50-juta-pelanggan-telkomsel-sudah-registrasi-kartu-prabayar> Diakses pada 16 Januari 2018

<https://twitter.com/Telkomsel/status/970255370408017920> Diakses pada 4 Maret 2018

<https://twitter.com/Telkomsel/status/970288145034915841> Diakses pada 4 Maret 2018

<https://twitter.com/Telkomsel/status/953469157663637504> Diakses pada 17 Januari 2018

<https://baliberkarya.com/index.php/read/2017/02/02/201702020020/Dikomplain-Paket-Kuota-39Bermasalah39-Telkomsel-Akhirnya-Baru-Ganti-Pulsa-Pelanggannya.html> Diakses pada 17 Januari 2018