

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, *Marketing*, (Media Pressindo, 2010)
- Andi, *Surat Terbuka Untuk Indosat*, <http://www.konsumen.org/surat-terbuka-untuk-indosat/> (diakses tanggal 27 november 2011)
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta)
- Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta : Gajah Mada University Pers, 2004)
- Duncan. T, *Using Anvertising And Promotion To Build Brands*, Edisi ke-4, (New York : McGraw-Hill Higher Companies. 2002)
- Gobe M, *Emotional Branding*,(Jakarta : Erlangga, 2005)
- Mardalis Ahmad, ”Meraih Loyalitas Pelanggan”, *Manajemen dan Bisnis*,(Surakarta : BENEIT, 2005)
- Mowen, John C. dan Minor, Michael *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : Erlangga,2002)
- Mufliharsi, Risa. *Janji Palsu Indosat*, (<http://www.kompas.com/suratpembaca/read/27477>) diakses tanggal 27 november 2011
- Muljano, Pudji *Validasi Instrumen Dan Teknik Analisis Data*. Disampaikan pada lokakarya peningkatan suasana akademik Jurusan Ekonomi FIS-UNJ tgl. 28 Juli-1 Agustus 2003
- Peter, J. Paul dan Olson, Jerry C. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid II* (Jakarta : Erlangga,2000)
- Rangkuti, Freddy *The Power Of Brands*, Teknik mengelola brand equity dan strategi pengembangan merek + Analisis kasus dengan spss, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002)
- Richard L Oliver.,*Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*, (MC Graw Hill, 2010)
- Riyanto, Rudi. *Buruknya Kualitas Pelayanan Indosat IM3*, (<http://www.kompas.com/suratpembaca/readtanggapan/20313>) diakses tanggal 27 november 2011

- Rofiq, Ainur “*Peranan Ekuitas Merk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Telepon Seluler*”, *National Confrence on Management Research*, November 2009)
- Ronald, *Tarif Gratis Semau-mu*, (<http://www.kaskus.us/showthread.php?t=9969882>) diakses tanggal 27 november 2011
- Setiadi, N. J, *Perilaku Konsumen : Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan penelitian Pemasaran*, (Jakarta : Prenada Media, 2003)
- Shimp, Terence A *Periklanan Promosi*, Jilid 1 Edisi Kelima, (Jakarta: Erlangga, 2003)
- Silaban, Okto. *Hati-hati Buat Pengguna Indosat IM3*. (<http://okto.silaban.net/2008/06/linux/hati-hati-buat-pengguna-indosat-im3/>) diakses tanggal 27 november 2011
- Simamora Bilson, *Aura Merek 7 Langkah Membangun Merek Yang Kuat*, (Jakarta : PT Gramedia Utama, 2003)
- Suyanto, *Program Semau-mu*, (<http://pasundanekspres.co.id/ekbis/2777-indosat-woro-woro-im3-semaumu.html>) diakses tanggal 27 november 2011
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2007)
- Supranto, J. dan Limakrisna, Nandan, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis* (Jakarta: Mitra Wacana media, 2007)
- Staton, William J. dan Lamarto, Y. *Prinsip Pemasaran*, edisi ketujuh, Jilid ke 1, (Jakarta: Erlangga)
- Widodo, *Cerdik Menyusun Proposal Penelitian*, (Jakarta : Magna Script, 2004)