

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok:Rajagrafindo, 2018
- Burhan Nurgiyanto, Gunawan, Marzuki, *statistika terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty*. United States: Lexington Books, 1997
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011
- Lee, Alvin dan Edwards, Mark G. *Marketing Strategy: A Life-Cycle Approach*. Australia: Cambridge University Press, 2013
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat, 2016
- Majid, Suharto Abdul. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali, 2009
- Mamang, Etta dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2013
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013
- Riadi, Edi. *Statistika Penelitian*. Yogyakarta:CV. Andi Offset. 2016
- Sudarso, Adriansan, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish, 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* Bandung: Alfabeta, 2009
- _____, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta, 2015
- _____, *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2016
- _____, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Caps, 2012
- Sunyoto, Danang. *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* Yogyakarta: Caps, 2013
- Sunyoto, Danang. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenal Konsumen*. Yogyakarta: Caps, 2013

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011

Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius. *Service Quality Dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016

Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009

Wijaya, Toni. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks 2018

Jurnal:

- Gunawan, Johanna Tania. *Pengaruh kepuasan konsumen dan kepercayaan terhadap loyalitas kartu prabayar telkomsel simpati dengan mediasi switching cost* Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 4 No. 1, 2015, ISSN 2302-8203
- Ofori, K., Boakye, K., and Narteh, B. *Factor influencing consumer loyalty toward 3G mobile data service providers evidence from Ghana* Total Quality Management, 2016
- Quach, Thu Nguyen, Thaicon, Paramporn dan Charles J. *Internet service providers' service quality and its effect on customer loyalty of different usage patterns* Journal of Retailing and Consumer Services Vol 29 pp.104-113.
- Rangga, Aloysius. *Pengaruh kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pelanggan IM3 Madiun)* Jurnal Ilmu pengetahuan dan Teknologi Komputer Vol 3 No. 2, Februari 2018, ISSN 2527-4864
- Santouridis, Iliad dan trivellas, panagiotis *Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece* The TQM Journal Vol. 22 No. 3, 2010 pp.330-343
- Takholy, Yeni Rosa., dan Andjarwati, Anik Lestari. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan XL Prabayar Di Pamekasan)* Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 6 No. 1, 2018, ISSN 2549-192x
- Winarno, Slamet, Givan, Briyan, Yudhistira *Determinan Loyalitas pelanggan pada operator telepon selular* Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 8(2), 2018, ISSN 2087-2038

Link:

<https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/56147/Pelayanan-XL-Prioritas-Sangat-Buruk>).

(diakses pada tanggal 1 Februari 2019 pukul 10.30)

<https://kumparan.com/@kumparantech/jumlah-pengguna-internet-indonesia-paling-besar-di-asia-tenggara-1543316491867891765>

(diakses pada tanggal 31 Januari 2019 pukul 19.00)

<https://selular.id/2018/03/membandingkan-pelanggan-operator-sebelum-dan-sesudah-registrasi-ulang-prabayar/>).

(diakses pada tanggal 1 Februari 2019 pukul 10.00)

<https://tekno.kompas.com/read/2018/03/14/11360767/adu-internet-6-operator-telekomunikasi-di-indonesia-siapa-juaranya>.

(diakses pada tanggal 31 Januari 2019 pukul 19.30).

<https://tekno.kompas.com/read/2018/11/27/09402267/layanan-xl-dikeluhkan-no-service-di-jabotabek-dan-bandung-pagi-ini>).

(diakses pada tanggal 2 Februari 2019 pukul 15.00)