

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. 1997. *Managing Brand Equity*, New York. Macmilian.
- Chu, Y., 2003. *The Drivers and Antecedents of Satisfaction: Trust, Commitment and Loyalty Among Chinese Customer*. Published doctoral dissertation, Universty of Texas-Pan American, Texas, USA.
- Dortea, 2011
- Ellena,Frieda. 2011. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Fullerton, G. 2003. When Does Commitment Lead to Loyalty?. *Journal of Service Research*, Vol 5, no 4, May, PP.334-44.
- Garbino, Ellen and Mark S Johnson. 1999. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relatoinship. *Journal of Marketing* 63: 70-78.
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin , Jill, 1996, *Cutomer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*, New York : Simon and Chuster, Inc..
- Japutra, Arnold. 2008. *Pegaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen Telekomunikasi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia.
- Jogiyanto,2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jogjakarta. BPFPE UGM.
- Kotler and Keller (2009). *Marketing Management* (thertenth ed). New Jersey. Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. 11<sup>th</sup> ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu. Terjemahan, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Liang, C.J. and Wang, W.H., 2007. The Behavior Sequece of Information Education Service Industry in Taiwan: Relationship Bonding Tacties, Relationship Quality and Behavioral Loyalty. *Emerald Group Publishing Limited*, Vol 11,No 2, PP.62-74.
- Lita Prima, Ratni (2009). *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Loyalitas Pelanggan*. *Trikonomika*, vol 8, no 2,Desember 2009.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (edisi kedua). Jakarta. Salemba Empat.
- Lovelock, Christofher H., Lauren K. Wright, 2007.“Manajemen Pemasaran Jasa”, Alih bahasa oleh Ir. Agus Widyanoro dan tim, Jakarta, Penerbit PT. Macanan Jaya Cemerlang.

- Morgan, Robert M. & Hunt, Shelby D. 1994. The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
- Oliver, Richard L., 1997, *Satisfaction; A Behavioral Perspective on the Consumer*, Mc Graw Hilt, Inc
- Pritchard, M. P ; M. E. Havitz ; and D.R. Howard (1999) : Analyzing the comment-Loyalty Link In Service Context, *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol 27 no 3 p. 333-348.
- Ramadania (2000), Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing Dalam Membangun Loyalitas (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Surabaya), *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, vol 2 No. 1, Januari 2002, Hal. 33 – 52
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto, S.E., M.Si., 2005. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Winahyuningsih, Panca (2010). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Grapitha Kudus*. Fakultas Ekonomi. Universitas Maria Kudus
- Yazid, 2008. “Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi”, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, Yogyakarta, Ekonisia.
- Zulganef (2002), Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, dan Karyawan Dengan Kualitas Keterhubungan, Serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas, *Jurnal Riset dan Manajemen*, Vol.2 No. 3 September 2002, Hal 98 – 115.
- [www.detiknet.com](http://www.detiknet.com)
- [www.investor.co.id](http://www.investor.co.id)
- [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)
- [www.telkomsel.com/about/corporate](http://www.telkomsel.com/about/corporate)
- <http://wahyurizkyllah.wordpress.com>