

Daftar Pustaka

Chan, Syafruddin. (2003). *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Digilib.petra.ac.id.

<http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/hotl/2011/jiunkpe-ns-s1-2011-33406117-21312-pavilion-chapter2.pdf> diakses 21 November 2012.

Ellena, Frieda. (2011). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. 2011. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Hair, Anderson, Tatham, Black. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey. Prentice hall.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30872/4/Chapter%20II.pdf> diakses 21 November 2012.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30869/4/Chapter%20II.pdf> diakses 21 November 2012.

http://thesis.binus.ac.id/eColls/eThesisdDoc/Bab2/Bab%20_09-157.pdf diakses 21 November 2012.

http://eprints.undip.ac.id/15934/1/Susalit_Sulthan_Rahadian.pdf diakses 21 November 2012.

Indarjo, Mispan. (2002). Proses Pengembangan Komitmen Hubungan Pemasaran Jangka Panjang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Volume I, No. 2, September 2002, halaman 152 – 161

Indosat.com.

www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=jumlah%20pengguna%20indosat%202011&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCcQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.indosat.com%2Ftemplate%2Fmedia%2Feditor%2Ffiles%2FINDOSAT%2520AR_rev3%252029%2520april-Bahasa.pdf&ei=LfTFULe_E4iiiGfMmIHgDg&usg=AFQjCNGyPd3koLs2ZST-7iBvylwYlmKurw diakses pada tanggal 21 November 2012.

Japutra, Arnold. (2009). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen Telekomunikasi. *Business & Management Journal Bunda Mulia*. Vol: 5, No, 1, Maret 2009.

Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jogjakarta. BPFE UGM.

www.konsultanstatistika.com diakses pada 14 desember 2012.

Kotler, P., & Keller, Kevin, L. (1997). *Marketing Management*. Thirteenth Edition. Erlangga. Jakarta.

Lovelock, C.H., dan Wright, L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Macanan Jaya Cemerlang. Indonesia

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

- Morgan, M. R. & Hunt, D. S (1994). *The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing. The ournal of Marketing*. Vol. 58 (July 1994), hal. 20-38.
- Oktaviani, Eva. (2011). *Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Pembangunan Naional “Veteran” Yogyakarta.
- Republika.co.id.
<http://www.republika.co.id/berita/trendtek/telekomunikasi/12/05/14/m40i39-triwulan-pertama-2012-pelanggan-indosat-521-juta> diakses tanggal 21 November 2012.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4, jilid 2. Jakarta. Salemba Empat.
- Setiawan, M.B., dan Ukudi. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. September 2007, Hal. 215-227.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jogjakarta. Andi.
- Syariffudin Chan. (2003). *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*.
- Tax, S.S., Brown, S.W., dan Chandrashekar, M. (1998). *Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing*. Vol. 62 (April 1998), hal. 60-76.

Widyawati, Nurul. (2006). Pengaruh kepercayaan dan komitmen serta bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas konsumen di hotel zakinah medan. *Ekuitas*. Vol. 12 No.1 maret 2008, hal. 72-93.

Yuliarmi, N.N., dan Riyasa, Putu. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.