

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, R.R., dan Widyawati, N. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. JNE SURABAYA. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*. Vol. 3 No. 9, Hal 2-21.
- Ariansyah, K. (2014). Proyeksi Jumlah Pelanggan Telepon Bergerak Seluler Di Indonesia, *Projection of the Number of Cellular Mobile Telephone Subscriber in Indonesia*. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*. Vol. 12 No. 2 Juni 2014 : 151-166.
- Aryani, D., dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 (2), hal.114-126.
- Bahar, T., Ofyar, dan Tamin, Z. (2010). Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pengguna Ojek Sepeda Motor. *Majalah Ilmiah "MEKTEK" Th. XII NO. 2 Mei*.
- Bayhaqi, Y. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Minat Membeli Ulang. *Tesis Magister Manajemen*, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Budiarta, S.I., dan Fachira, I. (2017). CUSTOMER LOYALTY: THE EFFECTS OF SERVICE LOYALTY AND THE MEDIATING ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION STUDY CASE: PT SABDA ALAM HOTEL. *JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT*. Vol. 6, No.2, 250-261.
- Cooper, Donald R., dan Schindler, P. 2011. *Business research methods*. (11th ed). New York: Mc GrawHill.
- Dewi, C., dan Nuryati. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT BELI KONSUMEN DI RUMAH

MAKAN BOGA-BOGI SURAKARTA. *INFORMATIKA*. Vol.1 No.2ISSN 2337- 5213.

Dharmayanti, Diah. (2006). Analisis dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah. Volume 1. No 1. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

Ermayanti, K., Suprapti, N.W., dan Sukaatmadja, I.P.G. (2015). EFEK MEDIASI KEPUASAN PENDENGAR DALAM HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN LOYALITAS PENDENGAR RADIO CASSANOVA BALI. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4, No. 6, Hal 1483-1503.

Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.

Griffin, J. (2005). Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Erlangga, Jakarta

Hair, J.F. et.al. (1995). "*Multivariate Data Analysis With Reading*", Fourth Edition,. Prentice Hall. New Jersey.

Hutomo, A.S. (2006). *Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi*. Jurnal Ekonomi. Universitas Gunadarma.

Jogiyanto, H. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. BPFE. Yogyakarta.

Juanim. (2004). *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran, Teknik Pengolahan Data SPSS & Lisrel*, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan, Bandung.

Kartajaya, H. 2006. Marketing Klasik Indonesia. PT Mizan Publika.

Kotler,P., dan Armstrong, G. (2009), Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Erlangga

Kotler,P., dan Keller, K.I. (2008) Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 13, Jakarta: Erlangga.

Kotler,P., dan Keller, K.I. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Edisi 13, Jakarta: Erlangga.

- Kotler,P. (2005). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 11. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lovelock, C., & Writz, J. (2011). Service Marketing: People, Technology, Strategy. Boston: pearson.
- Mardalis, A. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Vol. 9, No. 2. Hal 111-119.
- Mulyana., dan Sufiyanor. (2009). ANALISIS DAMPAK SERVICE PERFORMANCE DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *SULTAN AGUNG*. VOL XLV NO. 119. 73-90.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 6 (2), hal. 123-136.
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York: McGraw Hill Companies, Inc.
- Palamidovska, N., dan Shuleska, A (2017). An Integrated Model Of Customer Loyalty In The Macedonian Mobile Service Market. *Marketing and Trade*. Vol. 10 No 1524. 199-215
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A., dan Berry, L., L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implicationns for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), hal. 41-50.
- Saputra, F.I. (2013). Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *JURNAL APLIKASI MANAJEMEN*. VOLUME 11 NOMOR 3, Hal 445-457.
- Smith. D Ronald. 2005. *Strategic Planning For Public Relations. Second Edition*. Lawrence Elbaum Assciates Publisher. London.
- Solihin, I. 2004. *Kamus Pemasaran*. Pustaka, Bandung.

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Afabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*". Bandung : Alfabeta.
- Sukmawati, I., dan Massie, J. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT AIR MANADO. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.3, Hal.729-742.
- Sukmawati, K. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. Fakultas Ekonomi. Jurusan Manajemen. Universitas Gunadarma.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Suryadharma, I.W.W., dan Nurcahya, I.K. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN HOTEL BINTANG PESONA DI DENPASAR TIMUR. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4, No. 4, Hal 930-942.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F., 2010. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi
- Umar, H. (1999). *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yesenia., dan Siregar, E. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol V, No 3, Hal 184-199.
- Yeung, M.C.H. dan Ennew, C.T. (2000). From Customer Satisfaction to Profitability. *Journal of Strategic Marketing*, 8, hal. 313-326.
- Zeithaml, V., dan Bitner, 2000. *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York: Mc Graw Hill Inc.

Siapa Operator Seluler yang Mempunyai Pelanggan Terbanyak?. Diakses dari <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/05/03/siapa-operator-seluler-yang-mempunyai-pelanggan-terbanyak>. Pada September 2017.

Telkomsel kuasai 46% pelanggan seluler di Indonesia. Diakses dari <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/01/telkomsel-kuasai-46-pelanggan-seluler-di-indonesia> .pada September 2017.

Membandingkan tiga CEO “The Big Three”. Diakses dari https://www.kompasiana.com/udayrayana/membandingkan-tiga-ceo-the-big-three_5529c2e56ea834bb03552d9e pada September 2017.

