

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2002. *Prosedur penelitian suatu pendekatan dan praktek*. Jakarta: Rineka cipta.
- Assauri, S. 1999. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dharmmesta, 1999. *Manajemen Pemasaran: analisa perilaku konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Engel, J. 1995. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Bina aksara
- Ferdinand, A. 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Financeroll, 2012. *Indosat Sasar Segmen Anak Muda*. (2012, Mei 29). Diakses dari
<http://financeroll.co.id/news/sasar-segmen-anak-muda-indosat-sejumlah-peket-bundling/>. [21 Juli 2014]
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husyairi, K. 2006. *Analisis Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pembelian Kartu Simpati (studi kasus Mahasiswa S1 Institut Pertanian Bogor)*. Bogor: Skripsi Institut Pertanian Bogor.
- ICN. 2011. *Perkembangan Industri Telekomunikasi di Indonesia*. (Maret 2011). Diakses dari
<http://www.datacon.co.id/Telekomunikasi-2011Industri.html>. [21 Juli 2014]
- Karsono, 2005, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota sebagai variabel Pemediasi".Surakarta: *Jurnal Bisnis&Manajemen*,Vol. 5 (2), p.183-196.
- Kotler, P . 2002. *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*. Edisi Millenium, jilid 1. Jakarta: PT. Prenhallindo.

- Kotler, P dan K. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi ketigabelas)*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Kualitas Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Novelyzius, 2011. *Surat Keluhan Untuk Indosat*. 18 Mei 2011. Diakses dari <http://novelyzius.wordpress.com/2011/05/18/surat-keluhan-untuk-indosat/> [21 Juli 2014]
- Parasuraman, A. Valarie A Zeithmal and Leonard L. Berry, 1990, *Service Quality*. www.imt.za/qrater/Q-rater.html
- Safar, G. 2009. *Validitas dan Reliabilitas*. Diakses dari <http://exponensial.wordpress.com/2009/12/26/validitas-dan-reliabilitas/> [21 Juli 2014]
- Singgih, S, Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran dan Konsep Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiharto. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian (Revisi terbaru)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisna, M. 2008. *Pengaruh Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Esia pada mahasiswa fakultas Ekonomi Universitas Trisakti Jakarta*. Jakarta: Skripsi Universitas Trisakti.
- Timur, A. 2014. *Daya Saing Indonesia di Sektor Telekomunikasi*. 1 April 2014. Diakses dari <http://writing-contest.bisnis.com/artikel/read/20140401/378/216533/mea-2015-daya-saing-indonesia-di-sektor-telekomunikasi>. [21 Juli 2014]
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., Gregorius C. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., Gregorius C. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

- Tse. O.K., dan P.e. Wilton. 2004. :”Model of Consumer Satisfaction Formation: AnExtension”Journal of Marketing research. Vol. 25(5), p.115-123. May
- Umar, H. 2001. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Wahab, W. 2004. **Perilaku Konsumen Dalam Membeli Sim Card Sebagai Sistem Informasi Pemasaran Pada Industri SIM Card Handphone**. Bandung: Skripsi Universitas Padjajaran.

www.anneahira.com

www.balapanseluler.wordpress.com

www.Businessjournal.co.id

www.datacon.co.id

www.financeroll.co.id

www.forumponsel.com

www.google.com

www.indosat.com

www.vivanews.com

www.wikipedia.org