

## DAFTAR PUSTAKA

- Harsoyo, Titik Desi. 2009. **Perangkap Loyalitas Pelanggan : Sebuah Pemahaman Terhadap Noncomplainers pada Setting Jasa**. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan No.1: 27-41.
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta : Erlangga
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction* 2005. Jogjakarta.
- Umar, Husein. 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiharto, et al. 2001. **Teknik Sampling**. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Oliver, Richard L. 1999. *Whence Consumer Loyalty ?*. Journal of Marketing vol.63.
- Sutrisni. 2010. **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang**. Skripsi, Universitas Diponegoro,
- Ramadania. 2002. **Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing Dalam Membangun Loyalitas**. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen Vol.2 No.1: 33-52.

Bahram Ranjbarian. 2011. *An investigation of Influencing Factors Customers' Loyalty in a Four Star Hotel in Iran*. International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 21 [Special Issue – November 2011].

Regina Virvilaite, Violeta Saladiene, Dalius Skindaras. 2009. *The Relationship between Price and Loyalty in Services Industry*. Kaunas University of Technology.

Anahita Bagherzad Halimi, 2011. *The Influence of Relationship Marketing Tactics on Customer's Loyalty in B2C Relationship – the Role of Communication and Personalization*

Pradana Adhitya. 2010. **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Desain Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota**. Skripsi, Universitas Diponegoro.

Suswita roza. 2011. **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Simpati Di Kota Jambi**. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora Volume 13, Nomor 1, Hal. 25-34.

[www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www.businessjournal.co.id](http://www.businessjournal.co.id)

[www.kominfo.co.id](http://www.kominfo.co.id)

[www.indotechnews.com](http://www.indotechnews.com)