

DAFTAR PUSTAKA

- Adare, Decky., Jessica J. Lensun., dan James Messie., 2014, Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA, Vol.2 No.3. September 2014, Hal. 1237-1245.ISSN 2303-1174.*
- Akbari, M., Hortamani, A., Ansari, A. 2013. Studying Impact of price Satisfaction on Loyalty: A Case Study in Electric Generating Plant Snowa. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 3(4), pp. 46-50.*
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Alfabeta. Bandung
- Biggs, P., & Kelly, T. 2006. Broadband pricing strategies. *Info, 8(6), 3-14.*
- Boyd, Happer W, Walker, Orville C, dan Larreche, Jean-Claude, 2010. *Manajemen Pemasaran: Suatu pendekatan Strategi Dengan Orientasi Global,* Alih Bahasa Iman Nurmawan. Erlangga. Jakarta.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. *Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global. Buku 2. Edisi 16.* Salemba Empat. Jakarta.
- Chakraborty, S., & Sengupta, K. 2014. *Structural equation modelling of determinants of customer satisfaction of mobile network providers: Case of Kolkata, India.* IIM Management Review, 26(4), 234-248.
- Cruz, Albert Vitales. 2015. Relationship between Product Quality and Customer Satisfaction. *Dissertation.* College of Management and Technology, Walden University, Washington.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran.* Cetakan II. Januari 2013. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Durianto, Darmadi, 2011, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek,* Cetakan XX. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Engel, Blackwell and Mincard PW, 2010, “ *customer Behaviour “,* Sixth Edition. Dryden Press, Chicago.
- Griffin R.W., dan Jill.2005. *Costumer Loyalty.* Erlangga, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management.* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing.* Media Utama, Yogyakarta.

- Hermann, A., ia, L., Monroe, K. B., and Huber, F. 2007. “ The Influence of Price Fairness on Customer Satisfaction : An Empirical Test in the Context of automobile Purchase”, *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 16 No. 1, pp. 49-58.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICESA*. PT Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Jahanshahi, Asghar Afshar, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser dan Seyed Mohammad Sadeq Khaksar. 2011. Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science Vol. 1 No. 7*.
- Khan, Mula Nazar., Muhammad Rizwan, Fahad Islam, Zain-Ul-Aabdeen, Moazzam Rehman. 2016. The Effect of Brand Equity of Mobile Phones on Customer Satisfaction: An Empirical Evidence From Pakistan. *American Journal of Business and Society, Vol. 1, No. 1, 2016, pp. 1-7*.
- Khuluq. Ahsanul., Leonardo Budi Hasiholan., Dan Moh Mukeri Warso. 2016. Effect Of Price, Facilities And Quality Of Service Loyalty And Satisfaction Of Visitors As Intervening Variable Gardenia In Sport Center In Semarang, *Journal of Manajement Vol. 02, Maret 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang*.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. edisi Keduabelas*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P and Kevin L Keller. 2012. *Marketing Management. 14th Edition*. Pearson, United States of America.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasasaran : Pendekatan Praktis. Edisi Pertama*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Indeks. Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Joachen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

- Mowen, John. dan Michael Minor. 2012. *Perilaku Konsumen, jilid 2, Edisi kelima*. Erlangga. Jakarta.
- Nasution, M.N. 2014. *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Oliver, Richard L. 2013. Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction . *Journal of Consumer Research*, 20 (3) : 451-466.
- Rahman, Arif. 2010. *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business Cara Jitu Merontokan Pesaing. Cetakan Pertama*. Trans Media Pustaka. Jakarta.
- Rahmawati, Yuli dan Bagus Suminar. 2014. Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Word Of Mouth Pada Pelanggan Honda Motor Di Surabaya. *Journal of Business and Banking Volume 4, No. 1, May 2014, pages 15 – 30*.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Robinette, Scott. 2001. *Emotion Marketing*. Mc.Grow Hill Book Company. Jakarta.
- Rositawati, Aprilia Rintang., Retno Susanti., dan Untung Sriwidodo. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna PT. Rosalia Indah Transport. (Survai pada Pelanggan PT. Rosalia Indah Transport di Palur Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 16 No. 1 Maret 2016, hal. 94-101*.
- Saladin, Djaslim. 2011. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. cetakan keempat. Linda Karya. Bandung
- Saradissa, Catrina Nora. 2015. pengaruh harga, promosi, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 4, Nomor 11, November 2015*
- Simamora, Bilson, 2012, *Riset Pemasaran, cetakan Pertama*, PT. Gramedia. Pustaka Utama
- Singh, M. 2012. Marketing mix of 4P'S for competitive advantage. *IOSR Journal of Business and Management*, 3(6), 40-45.
- Stanton, William J. 2007. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Sadu Sundaru. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Erlangga. Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Keempat. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFE-. Yogyakarta.
- Tjahjaningsih, Endang. 2013. Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen Volume 28 No.2 Juli 2013. Universitas STIKUBANK Semarang*
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen..* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler. *Tesis: Universitas Gadjah Mada*.
- Verma, Yogesh. 2017. Marketing Mix, Customer Satisfaction And Loyalty: An Empirical Study Of Telecom Sector In Bhutan. *Indian Journal of Commerce & Management Studies Volume VIII Issue 2, May 2017*.
- Verma, Yogesh dan Singh Maithili R. P. 2017. Marketing Mix, Customer Satisfaction And Loyalty: An Empirical Study Of Telecom Sector In Bhutan. *Indian Journal of Commerce & Management Studies Volume VIII Issue 2*.
- Wardani, Paramita dan Minarsih. 2016 Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen yang Berdampak pada Repurchase Intention (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Ntronik Lintas Nusantara Semarang). *Journal of Management Vol.02 No.02, Maret 2016*
- Widiyono dan Mukhaer Pakkanna. 2013. *Pengantar Bisnis : Respon terhadap Dinamika Global*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Sleman, DI Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., dan Bitner, M. J. 2003. *Service Marketing* (3rd ed.). New Delhi, Tata McGraw Hill.