

DAFTAR PUSTAKA

- Adel Fabrian, Irda, Dahliana Kamener. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kartu Prabayar Xl Di Kota Padang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*
- Aryani, D., & Rosinta, F. 2011. Pengaruh kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(2).
- Damayanti, C. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Produk "Supermi" di Kecamatan Genuk Semarang)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG).
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, cetakan. Keempat*. Semarang: Badan penerbit Universitas diponegoro.
- Hair, J.F., dkk, 2010, *Multivariate Data Analysis*. Edisi 7. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hurryati, R. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi Kedua. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ishak, A., & Luthfi, Z. 2011. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas: Studi tentang peran mediasi switching costs. *Jurnal siasat bisnis*, 15(1)
- Jessica J.Lenzun James D.D, Massie Decky Adare 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks. Jakarta.
- Kolter Phillip dan Kevin L Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran* Edisi keduabelas, jilid Pertama Erlangga. Jakarta
- Kurniasih, I. D. 2012. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1)
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat..
- Malik, Muhammad Ehsan, dkk. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3: Hal.124-125
- Mufidah, Nur Lailatul. 2012. Pola Konsumsi Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Unair BioKultur*. (Vol. 1 No.2 Juli – Desember 2012).
- Nurhudawan, D. A. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kartu Prabayar Telkomsel (Studi pada Mahasiswa/Mahasiswi*

Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49.
- Peppers, D dan Rogers,M. 2007. Customer Relationship Management. *Journal of Management Marketing* 20-42.
- Prasetio, A. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(2)
- Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 1: hal. 85-95
- Rat, A. H., LA, S. S., & Hutabarat, J. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 2, 1-8.
- Rifqi Purwo Adi. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*
- Sekaran, U., 2006. *Research Methods for Business*, Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 1, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga.PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Stanton, William. J, 2000, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Revisi, Erlangga, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2001, *Memenangkan Pasar : Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Soegoto, A. S. 2013. Persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3)
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta-*
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Tjiptono. F. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Andi. Yogyakarta.. dan Chandra. 2009. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Woro, M., & Naili, F. 2013. Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal administrasi bisnis*, 2(1).

