

6 DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonim, "Tentang Telkomsel," PT Telekomunikasi Seluler, 2017. [Online]. Available: <https://www.telkomsel.com/tentang-kami/tentang-telkomsel>. [Accessed 07 October 2017].
- [2] Anonim, "Siapa Operator Seluler yang Mempunyai Pelanggan Terbanyak," Katadata News and Research, 03 May 2017. [Online]. Available: <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/05/03/siapa-operator-seluler-yang-mempunyai-pelanggan-terbanyak>. [Accessed 07 October 2017].
- [3] Anonim, "Miliki 119 BTS, Telkomsel Menjadi Operator dengan Jangkauan Terluas," Katadata News and Research, 01 September 2016. [Online]. Available: <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/09/01/miliki-119-bts-telkomsel-menjadi-operator-dengan-jangkauan-terluas>. [Accessed 07 October 2017].
- [4] N. Riskayanti and S. Sitohang, "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5, no. 2, ISSN : 2461-0593, 2016.
- [5] B. Foster, *Manajemen Ritel*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- [6] A. Bakkara and E. A. Wibowo, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Provider XL Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kepulauan, Batam," *Jurnal Bening*, vol. 3, no. 1, pp. 74-86, ISSN : 2252-52672, 2016.
- [7] S. Maimunah, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Pasta Gigi Pepsodent di Kota Lhokseumawe," *Jurnal Visioner & Strategis*, vol. 2, no. 1, pp. 69-81, ISSN : 2338-2864, 2013.
- [8] A. Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2014.
- [9] P. Kotler and G. Armstrong, *Principles of Marketing*, 16 ed., England: Pearson, 2016.
- [10] F. Rangkuti, *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- [11] A. Marwanto, *Marketing Sukses*, Bandung: Kobis, 2015.
- [12] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- [13] E. M. Sangadji and Sopiah, *Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- [14] F. Tjiptono, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- [15] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 3 ed., Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [16] S. Assauri, *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*, Jakarta: Rajagrafindo, 2009.
- [17] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2 ed., Yogyakarta: Andi, 2007.

- [18] D. Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2012.
- [19] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [20] Daryanto and I. Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- [21] B. Swastha, *Manajemen Penjualan*, Yogyakarta: BPFE, 2010.
- [22] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [23] M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- [24] R. Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [25] J. C. Mowen and M. Minor, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga, 2007.
- [26] V. Gafar, *Manajemen Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- [27] H. Assael, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binapura Aksara, 2010.
- [28] A. A. Rahma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Yang Dirasakan), Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Operator Seluler Telkomsel di Grapari Kios Telkomsel Padang," *Jurnal Ekobistek*, vol. 5, no. 2, pp. 107-119, ISSN : 2301-5268, 2016.
- [29] M. E. Pongoh, "Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado," *Jurnal Emba*, vol. 1, no. 4, pp. 86-94, ISSN : 2303-1174, 2013.
- [30] V. S. E Janrols, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Lingkungan Pelajar," *Jurnal Ekobistek*, vol. 5, no. 2, pp. 20-25, ISSN : 2301-5268, 2016.
- [31] A. R. A. Nalendra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun)," *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, vol. 3, no. 2, pp. 181-188, E-ISSN: 2527-4864, 2018.
- [32] N. Dantes, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- [33] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [34] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.