

## Daftar Pustaka

- Adeleke, Adepoju. (2012) *The Determinants of Customer Loyalty in Nigeria's GSM Market*. International Journal of Business and Social Science Volume 3 No.4. [Online] Diakses melalui <http://search.proquest.com/openview/66f03e550ace83f1c715e0da02ea366b/1?pq-origsite=gscholar> [04 April 2016].
- Aisyah, Siti. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Paket Data Operator Seluler Telkomsel di Kota Bandung, Tahun 2015)*. Skripsi. Bandung: Universitas Telkom.
- Alia, Siti Sarifah., Mitra Angelia. (2016). *Ini keluhan Pengguna Seluler ke YLKI Sepanjang 2016*. Diakses pada 19 Februari 2017 melalui <http://teknologi.news.viva.co.id/news/read/862051-ini-keluhan-pengguna-seluler-ke-yyki-sepanjang-2016-teknologi>
- Alma, Buchori. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anonim. (2015). *Daftar Anggota ATSI*. Atsi.or.id [Online] Diakses melalui <http://www.atsi.or.id/members> [16 September 2016].
- Anonim. (2015, 13 Februari). *Layanan Data Berpeluang Tingkatkan ARPU Operator Seluler*. Enciety.co [Online]. Diakses melalui <http://www.enciety.co/layanan-data-berpeluang-tingkatkan-arpu-operator-seluler/> pada [31 Oktober 2016].
- Anonim. (2016, 30 Maret). *Miliki 55,5 Juta Pelanggan, Tri: Ini bukan Pelanggan Bodong*. Indotelko.com [Online]. Diakses melalui <http://www.indotelko.com/kanal?c=id&it=tri-ini-bukan-pelanggan-bodong>. [09 September 2016].
- Anonim. (2017). *Nyesel Banget Make Kartu Three... Ayo Semua Share Keluhan Three*. [Online] Diakses melalui <http://forumponsel.com/topic/nyesel-banget-make-kartu-three-ayo-semua-share-keluhan-three> [19 Februari 2017].

- Aprilya, Viona. (2013). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang*. [Online] Diakses melalui <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/article/viewFile/317/162> [29 Januari 2017].
- Apriyani., Shanti Kirana A., Ratna Ekawati. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Pos Kilat Khusus. *Jurnal ISSN 2302-495x*. [Online] Diakses melalui <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=313741&val=7597&title=Analisis%20Pengaruh%20Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Loyalitas%20%20Pelanggan%20Jasa%20Pengiriman%20Pos%20Kilat%20Khusus> [19 Februari 2017].
- Ardiana, Riszky. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Speedy di Kota Cimahi Tahun 2011*. Skripsi. Bandung: Universitas Telkom.
- Arisandhi, Ryan Fransiska. [2015]. *Keluhan Atas Paket yang Ditawarkan Oleh Telkomsel*. [Online] Diakses pada 19 Februari 2017 melalui <https://www.lapor.go.id/id/1325014/keluhan-atas-paket-yang-ditawarkan-oleh-telkomsel.html>
- Chimomona, Richard dan Maxwell Sandala. (2013). *Predictors of Customer Loyalty to Mobile Service Provider In South Africa*. *International Business & Economics Research Journal* Volume 12, Number 12. [Online] Diakses melalui <http://search.proquest.com/openview/b128b6041ffe08b1ce374e36c5467cc3/1?pq-origsite=gscholar> [04 April 2016].
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hassan, Masoodul., dkk. (2013). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty Through Service Fairness, Service Quality and Price Fairness Perception: An Empirical Study of Pakistan Mobile Telecommunication Sector*. *Sci.Int (Labore)*, 24(4),971-980. Diakses melalui <http://www.sci->

- int.com/pdf/204359195453--971-980--masood%20&%20Saad.pdf [13 Februari 2016].
- Hidayat, Deddy Rakhmad., dan Muhammad Riza Firdaus. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Wawasan Manajemen Vol 2, No.3 [Online] Diakses melalui <http://jwm.unlam.ac.id/id/index.php/jwm/article/16/16> [11 November 2016].
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2014). *Principles of Marketing Fifteenth Edition*. United State of America: Pearson.
- Kurniawan, Albert. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Leksmana, Faris Jati. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Jasa Operator Seluler Indosat di Kota Bandung Tahun 2015)*. Skripsi. Bandung: Universitas Telkom.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Achmad Rouzni. (2016, 30 Maret). *Tri Salip XL Lalu Pepet Telkomsel*. Inet.detik.com [Online]. Diakses melalui <http://inet.detik.com/read/2016/03/30/175837/3176114/328/tri-salip-xl-lalu-pepet-telkomsel> [09 September 2016].
- Nugroho, Novemy Triyandari. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Paradigma Vol.12 No. 02. <http://journal.uniba.ac.id/index.php/PD/article/121/118> [11 November 2016].

- Pongoh, Melysa E. (2013). *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado*. Jurnal ISSN 2303-1174 [Online] Diakses melalui <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2576> [28 Januari 2017].
- PT. Hutchison 3 Indonesia. (2016). *Sejarah Perusahaan*. [online]. <https://tri.co.id/about>. [30 Agustus 2016]
- PT. Indosat. (2016). *Annual Report*. [online]. <https://indosatooredoo.com/id/investor-relation/informasi-keuangan/laporan-tahunan>. [30 Agustus 2016]
- PT. Indosat. (2016). *Sejarah Perusahaan*. [online]. <https://indosatooredoo.com/id/personal>. [30 Agustus 2016]
- PT. Telkomsel. (2016). *Annual Report*. [online]. <http://www.telkomsel.com/about/investor-relations/25-Annual-Report.html>. [30 Agustus 2016]
- PT. Telkomsel. (2016). *Sejarah Perusahaan*. [online]. <http://www.telkomsel.com/>. [30 Agustus 2016]
- PT. XL Axiata. (2016). *Sejarah Perusahaan*. [online]. <http://www.xl.co.id/corporate/id/perusahaan/profil/sejarah>. [30 Agustus 2016]
- PT. XL Axiata. (2016). *Annual Report*. <http://www.xl.co.id/corporate/en/investor/information/annual-report>. [30 Agustus 2016]
- Roesdiono, Eddy. (2015, 26 Juni). *Churn Rate dan Fenomena Gonta-Ganti Nomor HP*. Kompasiana.com [Online]. Diakses melalui [http://www.kompasiana.com/eddyroesdiono/churn-rate-dan-fenomena-gonta-ganti-nomor-hp\\_550b4589813311af75b1e495](http://www.kompasiana.com/eddyroesdiono/churn-rate-dan-fenomena-gonta-ganti-nomor-hp_550b4589813311af75b1e495) [09 September 2016].
- Santosa, Septiadi., Hening Widi Oetomo. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol 2 No 6. [Online] Diakses melalui

[https://journal.stiesia.ac.id/index.php/firm/article/download/SupFile/246/136&usg=AFQjCNG58cZ5jnyRZnCU8hjXgYLGa\\_6waQ&sig2=bvX7x-eRoy0R9RcmWgplyA](https://journal.stiesia.ac.id/index.php/firm/article/download/SupFile/246/136&usg=AFQjCNG58cZ5jnyRZnCU8hjXgYLGa_6waQ&sig2=bvX7x-eRoy0R9RcmWgplyA). [19 Februari 2017].

Saragih, Frengky Ronaldo. (2011). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Di Kota Bandung*. Skripsi. Bandung: Universitas Telkom.

Sarwono, Jonathan dan Herlina Budiono. (2012). *Statistik Terapan: Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sumarwan, Ujang., dkk. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.

Simatupang, Charles. (2011). *Perbedaan Kepuasan Konsumen Antara Pengguna Operator Telepon Seluler Global System For Mobile Communication (GSM) dan Code Division Multiple Access (CDMA)*. Digital Repository Universitas Sumatera Utara. Diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23081/5/Chapter%20I.pdf>. [07 September 2016].

Siregar, Sofyan. (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif, Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenamedia Grup.

Susandi, Cahyo Hadi. (2015). *Aplikasi Metode SAW dan Metode Topsis untuk Penentuan Lokasi Tower Base Transceiver Station*. Skripsi pada Universitas Jember. *Digital Repository* Universitas Jember Diakses melalui <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/65763>. [19 September 2016].

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tomy, Deode Rudi dan Nindria Untarini. (2014). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 2 Nomor 3 Juli 2014. [Online] Diakses melalui

<https://www.scribd.com/doc/251296263/PENGARUH-DIMENSI-KUALITAS-LAYANAN-TERHADAP-KEPUASAN-PELANGGAN>  
[11 November 2016].

Utomo, Tomo. (2015). *Keluhan Operator Seluler Makan Pulsa*. [Online] Diakses melalui <http://ponselhp.blogspot.co.id/2015/01/4-keluhan-operator-seluler-makan-pulsa.html> [19 Februari 2017].

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Yusuf, Oik. (2017). *Internet Bermasalah, Ini Penjelasan XL*. Kompas Tekno [Online]. Diakses pada 19 Februari 2017 melalui <http://tekno.kompas.com/read/2017/01/12/12455907/internet.bermasalah.ini.penjelasan.xl>

Zeithaml, Valerie A dan Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm (International Edition)*. Singapore: Mc Graw Hill.