

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Sanusi, (2011), Metode Penelitian Bisnis, Salemba Empat, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Saefuddin. (2007). Metode Peneletian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985), "Quality counts in services too", Business Horizons, Vol. 28 No. 3, pp. 44-52
- Cerejo,L. (2012). The element of the mobile user experience, [Online]. <http://mobile.smashingmagazine.com/2012/07/12/elements-mobile-user-experience/> [akses 2 Januari 2017]
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension", Journal of Marketing, Juny (56): 55-68.
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond, Second Edition*. Berkeley, California: New Riders.
- Ghozali, Imam. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, J.F., et al. (2010). Multivariate data analysis. (7th edition). New Jersey : Pearson Education Inc.
- Hair, Joe F. (2015) *Pls-Sem: Indeed A Silver Bullet* Vol:19 No 2 Retrieved from ScienceDirect. Journal Database
- Hassenzahl, M. & V. Roto, (2007), 'Being and doing: a perspective on user experience and it's measurement', *Interfaces*, 72, 10 – 12.

- Hassenzahl, M & Tractinsky, N (2006), User experience - a research agenda, *Behaviour & Information Technology*, 25:2, 91-97
- Hurriyati, Ratih, (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. (Cetakan 1). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Jonathan Sarwono. (2011). *PASW 18 Statistics: Belajar Statistik Menjadi Mudah dan Cepat*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jonathan Sarwono dan Herlina Budiono. (2012). *Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi Menggunakan SPSS, AMOS dan Excel*. Jakarta :Andi
- Keller, K.L and Lehmann, D.R (2003), 'How Do Brands Create Value', *Marketing Management*, May/June, 26-31.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kraft, Christian (2012). *User Experience Innovation : User Centered Design That Works*, America : Apress
- Kuncoro, Mudrajat, 2007, *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Law, E., Roto, V., Vermeeren, A., Kort, J., & Hassenzahl, M., 2008, *Towards a Shared Definition of User Experience*, CHI 2008 Proceedings. Florence, Italy: ACM.
- Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson

- Margaret L. Sheng, Thompson S.H. Teo, 2012, Product attributes and brand equity in the mobile domain: The mediating role of customer experience, *International Journal of Information Management*.
- Oliver, R.L., 1999. Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing*, Vol. 63, pp. 33-44.
- Park, C. W., Jaworski, B. J., & MacInnis, D. J. (1986). Strategic brand concept-image management. *Journal of Marketing*, 50(4), 135–145.
- PT. Telkomsel. Annual Report. [Online]. http://www.telkomsel.com/media/upload/annualreport/AR_TSEL2015.pdf [26 Oktober 2016]
- PT. Indosat. Annual Report. (2013). [Online]. http://assets.indosatooredoo.com/Assets/Upload/PDF/Laporan%20Tahunan/Indo/AR%20INDOSAT%202014_IND0_25%20mei.pdf [19 Oktober 2016]
- PT. Indosat. Annual Report (2014 dan 2015). [Online]. http://assets.indosatooredoo.com/Assets/Upload/PDF/Laporan%20Tahunan/Indo/INDOSAT%20AR2015_IND0_FA.pdf [19 Oktober 2016]
- PT. XL-Axiata. Annual report (2014). [Online]. <http://www.xl.co.id/ss/Satellite?blobcol=urldata=application%2Fpdf&blobkey-id=true>. [27 Oktober 2016]
- PT. XL-Axiata. Annual report (2015). [Online]. <http://www.xl.co.id/ss/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=true>. [27 Oktober 2016]
- Ridwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Kuncoro.(2012). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)* . Bandung: Alfabeta

- Rumimper, Reyner R, 2015, Analisis Resiko Pada proyek Konstruksi perumahan di kabupaten Minahasa Utara, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.5 No.2, September 2015 (381-389) ISSN: 2087-9334
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Salemba Empat, Jakarta.
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. (2011). Metodologi Penelitian. Bandung : Mandar Maju
- Siregar, Sofian. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sugiyono.(2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono.(2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suhartanto, Dwi. (2014). Metode Riset Pemasaran. Bandung : Alfabeta
- Suharto. (2009). Uji Validitas, Reliabilitas, Instrumen, Penelitian. Sumber: <http://suhartoumm.blogspot.com/2009/10/ uji- validitas- dalam- beberapa pengertian.html>. diakses tanggal 3 Januari 2017
- Sujarweni, Wiratna. 2015. SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Tjiptono, F., dan Chandra, 2016, Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sumarwan, Ujang dkk, Riset Pemasaran dan Konsumen : Panduan Riset dan Kajian : Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Resiko, PT Penerbit IPB Press, Bogor, 2011

Sumarwan, Ujang. dkk, 2012. Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor: IPB Press.

Sunyanto, Danang. 2012. Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS

Sweeney, J. And Soutar, G. 2001. "Consumer perceived value: the development of a multiple item scale". Journal of Retailing, Vol. 77, pp. 203-205.

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia Cawang

Viorica, Elena D. (2008) . An Overview Of Prevention and Correction Methods for Non-Response in Surveys. University of Iasi, Faculty of Economics and Business Administration Vol.3 No.2

Zeithaml, V.et al.1990.Delivering Quality.5th Edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.

Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2009 Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: McGraw Hill.

Internet :

www.techno.okezone.com diakses pada tanggal [16 Februari 2016]

www.datacon.co.id diakses pada tanggal [16 Februari 2016]

www.dailysocial.id diakses pada tanggal [16 Februari 2016]

www.telkomsel.com/diakses pada tanggal [16 Februari 2016]

www.plimbi.com diakses pada tanggal [16 Februari 2016]

www.telkomsel.com/about/corporate diakses pada tanggal [18 Januari 2016]

www.tri.co.id/ diakses pada tanggal [04 Oktober 2016]
www.xl.co.id/ diakses pada tanggal [04 Oktober 2016]
www.profil.merdeka.com diakses pada tanggal [16 Februari 2016]
www.indosatooredoo.com/id/ diakses pada tanggal [04 Oktober 2016]
www.pulsa.benjala.net diakses pada tanggal [16 Februari 2016]
www.topbrand-award.com/top-brand-survey/ fase1 diakses [13 Agustus 2016]
www.industri.bisnis.com diakses pada tanggal [17 Oktober 2016]
www.radioprssni.com/ diakses pada tanggal [17 januari 2016]
www.indotelko.com/ diakses pada tanggal [20 Desember 2016]
www.Indotelko.com 2016 diakses pada tanggal [23 Desember 2016]
inet.detik.com diakses pada tanggal [23 Desember 2016]
www.sinyal.co.id/ diakses pada tanggal [24 Desember 2016]
www.selular.id/news/telco/ diakses pada tanggal [23 Desember 2016]
www.beritasatu.com/ diakses pada tanggal [24 Desember 2016]