

## DAFTAR PUSTAKA

- Abarky. 2010. *Kualitas Provider Belum Memuaskan*. <http://www.inilah.com> “Kualitas *Provider* Belum Memuaskan” (Diakses pada tanggal 28 Februari pukul 13.40).
- Ardiansyah, Robby. *Kesulitan menggunakan Fitur Banking dari IM3 Access*. <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-NonDegree-20058-130803055.pdf> (Diakses tanggal 21 Februari 2013 pukul 19.05).
- Aryananda, Mohammaf. 2012. *Kebijakan Stop Sms Gratis*. <http://www.republika.co.id/berita/jurnalismewarga/wacana/12/06/05/m55f49-kebijakan-stop-sms-gratis-ii> (Diakses pada tanggal 6 maret 2013 pada pukul 22.57).
- Bearden, William O, LaForge Raymond W, and Thomas N. Ingram. *Marketing: Principles and Perspectives*. Edisi 4. United States, 2004.
- Cannon, Joseph P, dkk. *Pemasaran Dasar*. Edisi 16. Terjemahan Diana Angelica dan Ria Cahyani. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Chandra , Gregorius. *Strategi dan Program Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta, 2002.
- Chow, Irene. Neil, Lane Kelley, and Julie. Prentice Hall: Singapore.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan oleh Hesty Widyaningrum. Jakarta: PPM, 2004.
- Grewal. *Marketing. Second Edition*. New York: McGraw-Hill, 2010.
- Hidayat, Anang. *Strategi Six Sigma*. Jakarta: PT Alex Media Komputerindo, 2007.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2007.
- Jian, Pingjun and Bert Rosenbloom. “Customer intention to return online: price perception, attribute-level performance, and satisfaction unfolding over time”, *Europa Journal of Marketing*. 2005, Vol. 39, No. ½, p. 150-174.
- Kaura, Vinita. “A link for perceived price, price fairness, and customer satisfaction”, *Journal Pasific Business Review International*. 2012, Volume 5 Issue 6, p. 84-88.

- Kotler, Philip & Armstrong. *Marketing: an introduction*. Edisi 7. New Jersey, 2005.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Edisi 2. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: PT INDEX Kelompok Gramedia, 2005.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Monroe, Ken B. *Pricing: Making Profitable Decisions*. New York: McGraw-Hill, 2003.
- Nasution, M. Nur. *Pemasaran Jasa Terpadu*. Edisi 2. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Putra Febri Tri Bramasta. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. <http://eprints.undip.ac.id/35841/1/PUTRA.pdf> (Diakses pada tanggal 28 Februari pukul 13.03).
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedian Pustaka Utama, 2002.
- Ratri, Lutiary Eka. *Hubungan antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler Dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler*. [http://eprints.undip.ac.id/10439/1/Lutiary\\_\(M2A000044\).pdf](http://eprints.undip.ac.id/10439/1/Lutiary_(M2A000044).pdf) (Diakses pada tanggal 28 Februari pukul 23.31).
- Sowter, Colin. *Cara mudah Memahami Pemasaran*. Terjemahan Irma Andriani. Jakarta: PPM, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2002.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sun, Shie. "A study of relationship between customer satisfaction and customer loyalty toward an economy hotel chain in Guangzhou", *China*, p. 3-17.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Grasindo, 2007.