

## DAFTAR PUSTAKA

- Caesar, Andreas. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 5.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran* Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa.
- Dwiastuti, Rini. Dkk. 2013. Ilmu Perilaku Konsumen. Malang: UB Press.
- Endarwanti. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Simpang Empat. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi* : Volume 1, Nomor 5.
- Facebook. 2017. @AXISgsm. Diakses pada tanggal 26 januari 2017, dari <https://www.facebook.com/AXISgsm/>
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J.f., et al. 2010. *Multivariate Data Analysis. Edisi ke-7*. New Jersey: Pearson Education.
- Handi, Irawan. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS
- Husein. Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, Philip and Keller, K. L. 2016. *Marketing Managemen* 15th Edition. Pearson Education,inc.
- Kountur, Ronny. (2009) *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. jakarta: Manajemen PMM.
- Oentoro, Deliyanti. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Porztmo. 2012. Daftar operator seluler terbesar di dunia. Diakses pada tanggal 4 juni 2017. Dari [www.pozrtmo.com](http://www.pozrtmo.com)

- Rahmat, H. 201. *Statistika Untuk Penelitian*. Surakarta: UNS Press
- Rajab,A.Z Dan Suprihadi,H. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. Volume 5. Nomor 4.
- Riduwan dan Achmad, Engkos, K. 2013. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Sachro dan Pudjiastuti,S.R. 2013. The Effect Service Quality To Customer Satisfaction And Customer Lotalty Of Argo Bromo Anffrek Train Jakarta-Surabaya In Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Volume 12. Issue 1.
- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3, No. 1.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumini. 2012. *Dasar-Dasar Penelitian Proposal Penelitian :Petunjuk Praktisi Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sumarni, Murti, dan Wahyuni, Salamah. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CCAPS (*enter of Academy Publishing Service*).
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Peilaku konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2* Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Top Brand. 2016. *Top Brand Index Simcard GSM Prabayar 2014-2016*. Diakses Pada Tanggal 26 Januari 2017, Dari <http://www.topbrand-award.com/>
- Zain, Taufiq. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. *Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember*. Jeam Vol Xii No.1.

Zeithaml, Valarie A. and Birtner, Marry Jo.2003. Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'1 Edition, New York, p,85, 162



gggul



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa U**



gggul



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa U**



gggul



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa U**