

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto, Arief. “Usulan Program Retensi Pelanggan Kartu As Berdasarkan Model *Customer Switching Intention* (Studi Kasus : PT. Telkomsel, Tbk Divisi Regional Jawa Barat)”, Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2009.
- Anggoro, Andreas Yuli. “Perumusan Program *Customer Retention* Pelanggan Telkom Flexi Trendy di Kalangan Mahasiswa Berdasarkan Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (studi Kasus: Kota Bandung)”. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2009.
- Ardho S., Galang . “Usulan Program Pengendalian *Churn* Berdasarkan Model *Customer Switching Intention*”. *Thesis of Master Management*, Institut Teknologi Bandung, 2009.
- Ekowati, Titin. *Pengelolaan Service Quaiity: Dampaknya terhadap Customer Satisfaction*. Diakses Februari 2010.
<http://www.um-pwr.ac.id/web/artikel/301-pengelolaan-service-quality-dampaknya-terhadap-customer-satisfaction.html>
- Jallat, Frederic dan Ancarani, Fabio. “*Yied Management, Dynamic Pricing, and CRM in Telecommunication*”. *Journal of Service Marketing* Vol. 22 No. 6 p. 465-478, 2008.
- James G. Barnes, “*Secret of Customer Relationship Management*”. New York: McGraw-Hill, 2001.
- Juan, L. U. dan Yan, L. U. “*Dimensions and Influencing Factors of Customer Loyalty in Intermittent Service Industry*”. *Journal of Marketing* Vol. 3 No. 1 p. 63-78, College of Economics and Management, China Agricultural University, 2009.
- Kalsum, Umi. “Analisis *Customer Loyalty* Pelanggan Jasa Industri Penerbangan dengan Berbasiskan Variabel *Service Quality, Customer Satisfaction, Corporate Image, dan Price* Menggunakan Metode SEM (*Structural Equation Modeling*) Studi Kasus : PT. Garuda Indonesia”. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2010.

- Kencanawati, Gilang. “Pengaruh *Switching Barrier* Terhadap *Attitudunal Loyalty* dan *Customer Retention* Pelanggan Seluler Pasca Bayar”. *Thesis of Master Management*, Institut Teknologi Bandung, 2004.
- Lim, Heejin., Widdows, Richard., dan Park, Jungkun. “*M-Loyalty: Winning Strategies for Mobile Carriers*”. *Journal of Marketing* Vol. 23 No. 4 p. 208-218, 2006.
- Mascareigne, Jessica. “*Customer Retention Case Studies of Agencies in the Professional Service Factor*”. *Marketing Master Thesis*, Lulea University of Technology, Stockholm, 2009.
- N’ Goala, Gilles. “*Customer Switching Resistance The Effect of Perceived Equity, Trust, and Relationship Commitment*”. *International Journal of Service Industry Management* Vol. 18 No. 5 p. 510-533, 2007.
- Permatasari, Dian. “Pengaruh *Religion, Service Quality, Benefit, Promotion, Location, Affected Opinion (WOM)*, dan *Bank Reputation* Terhadap Preferensi Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah”. Tugas Akhir Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, 2010.
- Prasetyo, Dwi. *Marketshare Operator CDMA di Akhir 2009*. Diakses 15 Januari 2010, dari Pulsaku Okedeh.
<http://www.pulsaku.okedeh.com/2009/10/30/pangsa-pasar-industri-telekomunikasi-indonesia.html>
- Suryo, Isa. “*Customer Retention Program* di PT. Indosat, Tbk Bandung Berdasarkan Evaluasi *Customer Loyalty* Pelanggan Prabayar”. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2009.
- Sai, Citra. “Model Intensi Perpindahan Pelanggan dan Perumusan Program Retensi Pelanggan CDMA Prabayar (Studi Kasus: Kota Bandung)”. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2009.
- Sari, Lidya. “Usulan Perbaikan Layanan Berdasarkan Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Flexi Trendy di Kota Bandung Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Zone of Tolerance (ZOT)*”. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2007.
- Setiyorini. “Analisis *Churn Customer* Kartu GSM dan CDMA Sebagai Dasar Perumusan Program *Customer Retention* Kartu FlexiTrendy di Kota Bandung”. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2010.

Sukamto, Beni. *BTS Flexi di Bandung Overload*, diakses Maret 2010.
<http://www.luminousreload.com/2009/04/01/bts-flexi-di-bandung-overload/>

Toffler, Betsy-Ann dan Imber, Jane. "Kamus Istilah Marketing". Terjemahan Soesanto B, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.

Tumanggor, Denni. *The Influenced Of Attitude, Subjective Norms, Percieved Behavioral Control Toward Consumers Intention Purchased The Original CD, VCD, DVD Film And Genuiness Song*. Diakses 14 Maret 2010, dari UNILA.

<http://skripsi.unila.ac.id/wp-content/uploads/2009/09/THE-INFLUENCED-OF-ATTITUDE-SUBJECTIVE-NORMS-PERCIEVED-BEHAVIORAL-CONTROL-TOWARD-CONSUMERS-INTENTION-PURCHASED-THE-ORIGINAL-CD-VCD-DVD-FILM-AND-GENUINESS-SONG.pdf>

Wahyuni, Melisa. "Analisis Perbaikan Kualitas Layanan KlikBCA Berdasarkan Kriteria *e-Banking SQ*." Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2009.

Yudianingsih, Novi Lestari. "Perumusan Program Retensi Berdasarkan Analisis Pelanggan IM3 (Kasus Wilayah Jabotabek)". Tesis Manajemen Pemasaran MB-IPB, 2005.

Fakultas Teknik, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Universitas Indonesia, Depok, 2006.

Program Studi Teknik Mesin, *Pedoman Penulisan Tugas Sarjana*, Institut Teknologi Bandung, Bandung, 2006.

Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2007.

Program Retensi Flexi. Diakses Maret 2010, dari Telkom.
http://www.telkomflexi.com/press_room.php

Tarif Flexi Prabayar dan Pascabayar. Diakses Juni 2010.
<http://www.telkom.co.id/produk-layanan/personal/flexi-fixed-wireless/flexi-trendy.html>

Tarif Fren Prabayar dan Pascabayar. Diakses Juni 2010.
<http://www.mobile-8.com/fren/Tariff-Prabayar/tariff-prabayar.html>

Tarif Esia Prabayar dan Pascabayar. Diakses Juni 2010.
<http://www.esia.co.id/esia.php?subid=2&id=8&page=subcontent>

Tarif StarOne Prabayar dan Pascabayar. Diakses Juni 2010.
[http://www.indosat.com/StarOne/ More_StarOne/ Tarif_Prepaid.php](http://www.indosat.com/StarOne/More_StarOne/Tarif_Prepaid.php)

Tarif Smart Prabayar dan Pascabayar. Diakses Juni 2010.
<http://www.smart-telecom.co.id/index.php?module=content&method=detail&id=13>