

DAFTAR PUSTAKA

- Bakar, A. (2010). *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Simpati Wilayah Semarang)*. Skripsi Marketing pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro : Tidak Diterbitkan
- Baran, R.J., Galka R. dan Strunk D.P. (2008). *Principles of Customer Relationship Management 2nd Edition*. Mason : Thomson South-Western
- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management 2nd Edition*. Burling : Elsevier
- Chang, H.H. dan Hsin W.W. (2011). *The Moderating Effect of Customer Perceived Value on Online Shopping Behaviour*. *Journal of Online Information Review*, Vol. 35 No. 3, pp. 333-359
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Andi
- Djumena, E. (2013). *Konglomerat Masuk, Pasar TV Berbayar Makin Dinamis*. [Online]. <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/06/13/07420525/Konglomerat.Masuk..Pasar.TV.Berbayar.Makin.Dinamis>. [5 Maret 2014]
- Edward, M. dan Sunil S. (2011). *Role Of Switching Costs In The Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction and Customer Retention Linkage*. *Journal of Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 23 No. 3, pp. 327-345
- Futrell, C.M. (2009). *ABC of Relationship Selling Through Service 10th Edition*. Boston : McGraw-Hill
- Ghozali, I. (2011). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hadi, P., et.al. (2011). *Relationship Marketing: Pengaruhnya terhadap Retensi Pelanggan (Studi pada Restoran di Surabaya)*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 9 No. 2, pp. 455-464
- Indosat. (2012). *Laporan Tahunan 2012*. <http://www.indosat.com/template/media/editor/upload/AR%20Indosat%20'12%20Indo%20-%2017%20Mei%202013.pdf>. [5 Maret 2014]
- Ivanauskiene, N., et.al. (2012). *Customer Perceptions of Value: Case of Retail Banking*. *Journal of Organizations and Markets in Emerging Economies*, Vol. 3 No. 1(5), pp.75-88

- Jeng, D.J. dan Thomas B. (2012). *Assessing Customer Retention Strategies In Mobile Telecommunications*. *Journal of Management Decision*, Vol. 50 No. 9, pp. 1570-1595
- Krisno, D. dan Hatane S. (2013). *Pengaruh Perceived Quality, Perceived Sacrifice dan Perceived Value terhadap Customer Satisfaction di Informa Innovative Furnishing Pakuwon City Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1 No. 1, pp. 1-12
- Kotler, P. dan Gary A. (2008). *Principles of Marketing 12 edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Kotler, P. dan Kevin L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga
- Koran-sindo.com. (2013). *Axis Tidak Ada Target Kenaikan Pelanggan*. <http://www.koran-sindo.com/node/301795>. [5 Maret 2014]
- Latan, H. (2012). *Structural Equation Modelling Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program Lisrel 8.80*. Bandung : Alfabeta
- Lovelock, C. dan Jochen W. (2011). *Service Marketing Seventh Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Oesman, Y.M. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency (Kasus pada Pemasaran Shopping Center)*. Bandung : Alfabeta
- Putri, F.F. (2009). *Pengaruh Customer Perceived Value Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pelanggan IM3 di Jakarta Selatan dan Depok*. Skripsi Marketing pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia : Tidak Diterbitkan
- Putri, F.D.A. (2013). *Tri Fokus Kembangkan Layanan Data Tahun Ini*. [Online]. <http://industri.bisnis.com/read/20130220/105/1331/tri-fokus-kembangkan-layanan-data-tahun-ini>. [5 Maret 2014]
- Purba, J.S. (2012). *Analisis Pengaruh Persepsi Nilai Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Private Label Hypermarket Carrefour di Kota Semarang*. Skripsi Marketing pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro : Tidak Diterbitkan
- Riduwan dan Engkos A.K. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta
- Santoso, S. (2012). *Analisis SEM menggunakan AMOS*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Sarjono, H. dan Winda J. (2011). *SPSS VS LISREL*. Jakarta:Salemba Empat

- Sarwono, J. dan Herlina B. (2012). ***Statistik Terapan : Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi Menggunakan SPSS, AMOS, dan Excel***. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Sarwono, J. dan Tutty M. (2008). ***Riset Bisnis untuk Pengambilan Keputusan***. Yogyakarta : Andi
- Schiffman, L. dan Leslie K. (2010). ***Consumer Behavior Tenth Edition***. New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Sekaran, U. dan Roger B. (2009). ***Research Methods for Business Fifth Edition***. United Kingdom : John Wiley & Sons Ltd
- Setijono, D. dan Dahlgaard J.J. (2007). ***Customer Value as a Key Performance Indicator (KPI) and a Key Improvement Indicator (KII)***. *Journal of Measuring Business Excellence*, Vol. 11 No. 2, pp. 44-61
- Soegoto, A.S. (2013). ***Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen***. Jurnal EMBA, Vol. 1 No. 3, pp. 1271-1283
- Sujarweni, V.W. dan Poly E. (2012). ***Statistika untuk Penelitian***. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suprpti, L. (2010). ***Analisis Pengaruh Brand Awareness, Perceived Value, Organizational Association dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Pemilik Sepeda Motor Yamaha Mio CW di Harpindo Semarang)***. Skripsi Marketing pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro : Tidak Diterbitkan
- Suryani, I.P.I. (2011). ***Analisis Antecedent Relationship Commitment dan Pengaruhnya terhadap Customer Retention (Studi Kasus Karaoke Keluarga "Inul Vizta" di Surakarta)***. Skripsi Marketing pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Sebelas Maret : Tidak Diterbitkan
- Taniredja, T. dan Hidayati M. (2011). ***Penelitian Kuantitatif***. Bandung : Alfabeta
- Telkom. (2010). ***Investor Relations : Annual Report 2010***. http://www.telkom.co.id/download/File/UHI/Tahun2011/AnnualReport/AR_2010_EnglishF.pdf. [1 Oktober 2013]
- Telkom. (2011). ***Investor Relations: Annual Report 2011***. http://www.telkom.co.id/download/File/UHI/2012/AnnualReport/AR_Telkom_2011_English_Lowrest.pdf. [1 Oktober 2013]
- Telkom. (2012). ***Investor Relations : Annual Report 2012***. http://www.telkom.co.id/download/File/UHI/2012/AnnualReport/AR_Telkom_2011_English_Lowrest.pdf. [1 Oktober 2013]

- Trasorras, R., Art W. dan Russell A. (2009). *Value, Satisfaction, Loyalty and Retention In Professional Services. Journal of Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 27 No. 5, pp. 615-632
- Telkom. (2013). *Investor Relations : Info Memo*. http://202.134.0.218/download/File/UHI/2013/Infomemo/InfoMemo_1Q13.pdf. [14 Oktober 2013]
- Telkom. (2013). *Investor Relations : Info Memo*. <http://202.134.0.218/download/File/UHI/2013/Infomemo/InfoMemo20131H.pdf>. [14 Oktober 2013]
- Telkom. (2013). *Investor Relations : Info Memo*. <http://www.telkom.co.id/assets/uploads/2013/05/InfoMemo-9M13.pdf>. [14 Oktober 2013]
- Telkom.co.id. (2013). *About Telkom*. <http://www.telkom.co.id/en/tentang-telkom>. [30 September 2013]
- Telkom.co.id. (2013). *Hubungan Investor*. <http://www.telkom.co.id/riwayat-singkat-telkom.html>. [30 September 2013]
- Telkom.co.id. (2013). *Hubungan Investor*. <http://www.telkom.co.id/bisnis-kami-adalah-t-i-m-e-s.html>. [30 September 2013]
- Telkom.co.id. (2013). *Hubungan Investor*. <http://www.telkom.co.id/visi-misi-dan-tujuan.html>. [30 September 2013]
- Telkomcard.com. (2013). *Tentang Telkom Membership Card*. <http://telkomcard.com/site/page/tentang-telkom-membership-card>. [14 Oktober 2013]
- Wijanto, S.H. (2008). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- XL. (2012). *Annual Report 2012*. <http://www.xl.co.id/ss/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1364676197131&ssbinary=true>. [5 Maret 2013]
- Zeithaml, V.A., Mary J.B. dan Dwayne D.G. (2009). *Service Marketing Fifth Edition*. New York : McGraw-Hill
- Zikmund, W.G., et.al. (2010). *Business Research Methods Eight Edition*. USA : Cengage Learning
- Zulkifli. (2012). *Relationship Marketing terhadap Customer Retention dan Customer Loyalty pada Nasabah Bank Mega, Tbk Malang*. Jurnal Manajemen dan Akuntansi Vol. 1 No.1, pp. 55-68