

## DAFTAR PUSTAKA

- Deswandy, Wandu. (2009). Pengaruh Kinerja Operasi Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Merpati Nusantara Airlines. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNPAD Bandung: tidak diterbitkan.
- Dilantika, N.P. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Akses *Internet* Prabayar terhadap partisipasi pelanggan IndosatM2 Broom di Kota Bandung. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNPAD Bandung: tidak diterbitkan.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima.) Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (edisi ketiga,) Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hariwijaya & Triton. (2011). *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Oryza.
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (edisi kedua) Bandung: CV. ALFABETA.
- Ismail, A.G. (2009). Pelaksanaan Promosi Dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Indosat Tbk. Cabang Bandung. Skripsi Manajemen Pemasaran UNPAD Bandung: tidak diterbitkan.
- Kanellopoulos, D.N. (2011) Quality of Service in Networks Supporting Cultural Multimedia Applications. *Electronic library and information systems*, Vol. 45 No. 1, 50-66.
- Seth, N., Deshmukh, S.G., & Vrat P. (2007) A Conceptual Model for Quality of Service in the Supply Chain. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 36 No. 7, 547-575.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12<sup>th</sup> ed) Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L.K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13<sup>th</sup> ed) Jakarta: Erlangga.

- Oodan, A., Ward, K., Savolaine, C., Daneshmand, M., & Hoath, P. (2009) *Telecommunications Quality of Service Managements* (new cover ed) London, United Kingdom: The Institution of Engineering and Technology.
- Pratiwi, Susanti. (2008). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Hasanuddin di Kota Palu. Skripsi Manajemen Pemasaran Universitas Tadulako Palu: tidak diterbitkan
- Razati, Girang. (2008). Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan KA Parahyangan kelas Bisnis Jurusan Bandung-Jakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 1 No. 1, 30-50.
- Retnowati, Nova. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Orientasi Layanan, dan Strategi Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi terhadap pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 7 No. 1, 134-150.
- Riduwan & Kuncoro, E.A. (2011). Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis). Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma. (2006). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (buku 2 edisi keempat.) Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Supriadi. (2011) *Loyalitas Pelanggan Jasa* (edisi pertama) Bogor: IPB Press.
- Sopandi, Dede. (2008) *Instalasi Dan Konfigurasi Jaringan Komputer* (edisi revisi) Bandung: Informatika.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, Jeanne A. (2008) Pengaruh Service Quality dan Perceived Value terhadap kepuasan dan Loyalitas Konsumen Apartemen di Kota Surabaya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5 no. 3, 286-301.
- Tjiptono, Fandy. (2008) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI
- Umar, Husein. (2009). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (edisi pertama) Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibisono, Gunawan & Hantoro, Gunadi D (2008) *Mobile Broadband* (edisi pertama) Bandung: Informatika.

Telkomsel (2012). *Logo Perusahaan*, [Online]. [www.telkomsel.com/home](http://www.telkomsel.com/home)  
[Januari 2012]

BPS. (2012). *Penduduk dan Tenaga Kerja di Jawa Barat*, [Online].  
<http://jabar.bps.go.id/index.php/penduduk-dan-tenaga-kerja/13-uduk-sp-di-jawa-barat-1980-2010> [21 Mei 2012]

BPS. (2012). *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Rumahtangga Provinsi DKI Jakarta Sampai Level Kelurahan*, [Online].  
<http://jakarta.bps.go.id/index.php?bWVudT0yMzA0JnBhZ2U9ZGF0YSZzdWI9MDQmaWQ9MTE=> [21 Mei 2012]