

DAFTAR PUSTAKA

- Cesimariani, Nani dan Dibyantoro. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. HASARI Palembang. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Palembang.
- Habib, Asep (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Cabang Subang Unit Subang Kota. Jurnal Ilmiah Ekonomi Akuntansi Manajemen. Subang.
- Indrawati, Ayu Desi. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Udaya. Bali.
- Ismerisa. (2013). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan, Survey pada Pelanggan Listrik Pintar PT PLN (Persero) Area Yogyakarta. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid II. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid I. Jakarta. PT. Indeks.
- Nariswari, Rinda dan Nur Iriawan. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan *Flexi Mobile Broadband* di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian. Jurnal Sains dan Seni ITS. Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Noor II, Achmad Rouzni. (2013). *Social Media Penting Untuk Jaga Loyalitas Pelanggan*.<http://beta.inet.detik.com/read/2013/12/30/162544/2454271/398/social-media-penting-untuk-jaga-loyalitas-pelanggan>. Diakses 30 Desember 2014.
- Pina, Vicente, Lourdes Torres dan Petricia Bachiller. (2013). Service quality in utility industries: the European telecommunications sector. Jurnal Department of Accounting dan Finance, University of Zaragoza. Spain.
- Putro, Ananto Nooraini. (2014). *My Telkomsel, Lebih Dari Sekedar Aplikasi*.
<http://ananto85.blogdetik.com/2014/05/08/mytelkomsel-lebih-dari-sekedar-aplikasi/>. Diakses 8 Mei 2014.
- Riduwan. (2013). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung. Alfabeta.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Jakarta.
- Santouridis, Ilias dan Panagiotis Trivellas. (2010). Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece. Jurnal School of Business and Finance, Technological Education Institute (TEI) of Larissa. Greece.
- Siregar, Syofian. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. (2014). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

DAFTAR PUSTAKA

Sundayana, Rostina. (2014). Statistika Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. & Gregorius Candra. (2011). *Service, Quality& Satisfaction*,
Edisi 3. Yogyakarta. Penerbit Andi Yogyakarta.