

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta: Media Utama
- Ali, Khoshmaram and Aram Feyzipour. 2011. How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty at an Iran Telecom. *International Journal of Business and Management*. Vol. 6, No. 8; August 2011. 271-279
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta.
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anggriawan, Ferdi. 2006. "Pengaruh Brand Image, Service Quality, Dan Perceived Value Terhadap Brand Loyalty Kartu Prabayar GSM PT. Indosat di Semarang". Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. *Skripsi tidak Diterbitkan*.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Jasa*. Malang: Bayumedia
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi Keenam. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ariningsih. 2010. Pengaruh perceived value pada loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen dan dimoderatori oleh gender. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Purworejo*, Vol.55, 43-59.
- Armstrong, G. and Kotler, P. 2008. *Principles of Marketing*, 12 th ed., New Jersey : Prentice Hall.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985), "Quality counts in services too", *Business Horizons*.
- Bilson, Simamora, 2007. *Panduan Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dibyantoro. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Haspari Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*. Vol. 2 No.2. 1-20
- Endar, Sugiarto. 2002. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ferdinand, A.T. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Undip. Semarang
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan

- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, alih bahasa Kartini Yahya*. Jakarta: Erlangga.
- Hanafi. 2001. *Dasar – Dasar Manajemen Keuangan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Penerbit CV. Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa Benyamin* Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran. edisi Indonesia*. Alih Bahasa : Alexander Sindoro. Jakarta: Erlangga.
- Krajewski, J. Lee and P. R. Larry. 1999. *Operations Management Strategy and Analysis, Fifth Edition*. Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Kumadji, Srikandi dan Hakim, Abdul. 1997. *Pengantar Statistika*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Kusnendi. 2005. *Analisis Jalur Konsep dan Aplikasi dengan Program SPSS dan Lisrel 8*. Bandung: Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI.
- Kusumawati. 2008. *Customer Perceived Value dan Hubungan serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Bisnis & Manajemen*. Maret 2008 Vol. IX No. 1. 50-61.
- Lovelock, Christoper dan Lauren Wright alih bahasa, Agus widyantoro. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2005. Jakarta: Indeks.
- Machin, David and Michael J. Chambell. 1987. *Statistical Tabel for the Design of Clinical Trial*. Oxford London: Blackwell Scientific Publication.
- Malhotra, K. Naresh. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1, alih bahasa Damos Sihombing*. 2009. Jakarta: PT. Indeks.
- Nasution. 2004. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Salemba Empat. Jakarta
- Riduwan. 2007. *Analisis Jalur*. Edisi Revisi. Bandung: CV Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Path Analysis*. Jakarta: Elex Media.
- Semuel, Hatane. 2006. Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Toko Moderen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, NO. 2, Oktober 2006: 53-64.
- Setyorini. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Mahkota di Pangkala Bun. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Antakusuma*. Vol. 3, No. 11. Februari 2011, 1-12
- Shoki, Mohd. 2012. Relationship Between Customers' Perceived Values, Satisfaction and Loyalty of Mobile Phone Users. *Review of Integrative Business and Economic Research*. Vol 1(1). 126-136



- Siahaan, Hotlan. 2008. Customer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 4, No.2. hal.80-86. Pustaka Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Ed). 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- . 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Penerbit Universitas Diponegoro Singarimbun. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka LP3ES.
- Supranto, Johannes. 2001. *Statistik*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Sutanto, Jeanne. 2008. Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Apartemen Di Kota Surabaya. *Majalah Ekonomi*. Tahun XVIII, No. 3 Desember 2008. 1-16.
- Sylvana, Andi. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Volume. 2, Nomor 1, Maret 2006, 60 – 78.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.Yogyakarta.
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com), website diakses pada tanggal 23 September 2012.
- [www.indosat.com](http://www.indosat.com), website diakses pada tanggal 30 Desember 2012
- [www.indonesianfinancetoday.com](http://www.indonesianfinancetoday.com), website diakses pada tanggal 31 Desember 2012.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa; Konsep dan Implementasi, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII.