

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Arokiasamy, A. R., & Abdullah, A. G. (2013). Service Quality and Customer Satisfaction In the Celular Telecommunication Service Provider In Malaysia. *Journal of Arts, Science, & Commerce* , IV, 1-9.
- Abdurahman, T., & Suriyadi, N. (2009). Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction, dan Switching Cost Terhadap Customer Loyalty (Studi pada Pelanggan Telepon Bergerak di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen* , 7, 188-210.
- Hardiati, S. (2008). Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen Gajayana* , 5, 29-38.
- haryadi, S., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL*. Jakarta: Salemba Empat.
- <http://www.telkomsel.com/about/news/874Telkomsel-Raih---Best-Operatorof-the-Year---9-Tahun-Berturut-turut.html.2013-05-07>
- <http://www.telkomsel.com/about/corporate.2013-06-15>
- J, S. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kirom, B. (2012). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13nd Edition ed.). (B. Sabrana, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Rahman, M. S. (2012). Service Quality, Corporate Image, and Customer Satisfaction Towards Customer Satisfaction Preception: An Exploratory Study on Telcom Customer in Bangladesh. *Business Intelliegence* , 5, 56-63.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. (2011). *Teor dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*. Bandung: ALFABETA.
- Roza, S. (2011). Analsis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Simpati di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Sari Humaniora* , 13, 25-34.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Riset Skripsi Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: PT elex media Kumpuntido.

- Sumarwan, U., & dkk. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.

