

DAFTAR PUSTAKA

- Dkatadata.co.id. (2019). Pengguna Operator Seluler XL Axiata 2011-2015. Diakses 15 Januari 2019, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pelanggan-operator-seluler-xl-axiata-2011-2015>
- Dkatadata.co.id. (2019). Siapa Operator Seluler yang Mempunyai Pelanggan Terbanyak?. Diakses 15 Januari 2019, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/05/03/siapa-operator-seluler-yang-mempunyai-pelanggan-terbanyak>
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Edisi 3*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Edisi 5*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS) Dilengkapi Software Smartpls 3.0. Xlsat 2014 dan WarpPLS 4.0, Edisi 4*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisa Data Penelitian Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, I. (2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Keenam*. Yogyakarta: BPFE.
- Gulla, R., Oroh, S, G. dan Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1*, 1313-1322.
- Handayani, T. H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Solo.
- Hosang, N., Tumbel, A., dan Moniharapon, S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 01*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principle of Marketing, thirteen edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2005). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prehalindo

- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi Kesebelas*. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks
- Lenzun, J. J., Massie, J. D. D., dan Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA Vol. 2 No. 3*, 1237-1245.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mardizal, I., Utami. H. Y., dan Amalius, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden Futsal Simpang Haru Padang.
- Mursid, M. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management (Edisi 2)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Noor, J. (2015). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: Grasindo.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI Cabang Semarang. *Management Analisis Journal 1 (2)*.
- Rangkuti, F. (2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto, dan Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sarjono, H., dan Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset, Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarso, A., dan Tamrin, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sowe Bistro Medan.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha, B., dan Irawan (2005). *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran, Edisi ke dua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Triantoro, K., Hadi, P.P., dan Suryoko, S. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*, 1-10.
- Umar, H. (1997). *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, H., dan Subari, N. (2013). *Aplikasi Teknik Multivariate Untuk Riset Pemasaran, Edisi 1*. Jakarta: Rajawali Pers.
- XL Axiata. (2019). Perusahaan Kami. Diakses 9 Mei 2019, dari <https://www.xlaxiata.co.id/perusahaan-kami>
- Wikipedia. (2019). Telekomunikasi Seluler di Indonesia. Diakses 15 Januari 2019, dari https://id.wikipedia.org/wiki/Telekomunikasi_seluler_di_Indonesia