

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, Tulandi Riry,. Kawet, Lotje,. dan Ogi, Imelda. 2015. Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Madado Post. *Jurnal EMBA, Vol.3, No.3 hal 1041-1051*
- Dulkhafi,. Haryono, Andi Tri,. dan Warso, Moh Mukeri. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Penyedia Jasa Internet (Studi PT Noken Mulia Tama Semarang). *Journal of Management, Vol.2, No.2*
- Gozhali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 19. Semarang: Undip.
- Gozhali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 23. Semarang: Undip.
- Griffin, Jill. (2009). *Customer loyalty : How to learn it, how to keep it*. Jakarta : Erlangga.
- <https://www.telkomsel.com/about-us/our-story/our-history>
- Jayakrishnan, Jothi,. dan Saravanakumar. 2014. *Effect of Service Quality on Customer Loyalty : Empirical Evidence from Co-Operative Bank. International Journal of Business and Administration Research Review, Vol.2, Issue.4, Page 87*
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-Sebelas. Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2007). *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa Benyamin Molan. Edisi Kedua Belas. Jilid 1. PT Indeks
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lisnawati,. Ismail, Zakaria,. dan Hariyani. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Karaoke Inul Vizta Bangka Trade Center Cabang Pangkalpinang). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Vol.4, No.2 hal 52-60*
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenadamedia Grup.

- Solihin,. Ismail, Zakaria,. dan Hariyani. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas produk dan Kepuasan Pelanggan Internet Telkomsel Flash Unlimited. ***Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Vol.3, No.2 hal 41-53***
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, 2007. *Strategi Pemasaran*, Edisi ke Dua, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Wong, Raymond,. Tong, Canon,. dan Wong, Anthony,. 2014. *Examine the Effects of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: An Empirical Study in the Healthcare Insurance Industry in Hong Kong*. ***British Journal of Economics, Management & Trade, Vol.4, No.2 Page 372-399***
- Wyckof, Lovelock (Tjiptono). 2010. *Kualitas Layanan*. Jilid 3. Jakarta.