

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliasari, Sartika. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Positive Word Of Mouth pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. FE Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Ariansyah, Kasmad. 2014. *Proyeksi Jumlah Pelanggan Telepon Bergerak Selular di Indonesia*. Buletin Pos dan Telekomunikasi, Vol 12 No. 2 Juni 2014 : 151 -166
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka cipta
- Aryani, Dwi dan Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* . Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Universitas Indonesia, Vol 17 No 2 Mei 2010 : 114-126
- Badan Pusat Statistik. 2014. *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2013*. Diakses pada <http://www.bps.go.id/index.php/publikasi/867> yang dirilis pada tanggal 3 September 2014. Di unduh pada tanggal 14 September 2015
- Baihaqi, Yuzza. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang (Studi Kasus pada Auto Bridal Semarang)*. Penelitian Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Faizah, Nadia. 2013. *Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran o-mamamia steak and ice cream cabang jati semarang*. Jurnal sosial dan politik Universitas Diponegoro
- Ferdinand, Augusty. 2000. *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Stratejik*. Semarang : Undip
- Ghozali, I. 2011. *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Indosat.com. 2015
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. 2013. *Sinergi Straregis Tingkatkan Kinerja, Laporan Tahunan 2013*. Diakses pada http://sdppi.kominfo.go.id/45/20150522001937Laporan_Tahunan_Ditjen_SDPPI_Tahun_2013.pdf. Diunduh pada tanggal 14 September 2015.
- Kotler Philip, dan Armstrong G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta : Erlangga

- Muliyanto, H.k., 2008. *Analisis Loyalitas Pengguna Kartu GSM Prabayar terhadap Persaingan Merek Kartu GSM Prabayar Melalui Perang Tarif*. Diakses dalam <http://elibrary.mb.ipb.ac.id/gdl.php?mod =browse&op =read&id=mbipb-s12312421421421412-hennykusum-657>. Diunduh pada tanggal 14 September 2015.
- Nugroho, Yohanes. 2011. *Olah Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta Media
- Okta, Yovi. 2014. *Persepsi Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Ulang Sepeda Motor Merek Yamaha di Kecamatan Gamping Yogyakarta*. FE Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Prianova, Indra. 2010. *Strategi Implementasi*. Jurnal FE Universitas Indonesia diakses dalam <http://www.lontar.ui.ac.id/file?file=digital/131668T+27605-Strategi+implementasi-Tinjauan+literatur.pdf>. Diunduh pada tanggal 14 September 2015.
- Puspitasari, Agnes. 2010. *Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen untuk Mendorong Minat Beli Ulang*. Jurnal FE Universitas Diponegoro.
- Rizan, Muhammad dan Andika F. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*. FE Universitas Negeri Jakarta.
- Saidani, Basrah dan Arifin S. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang*. Jurnal Manajemen Sains Indonesia vol 3.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiono. 2012. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Somad, Rismi dan Priansa, Donni. 2014. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Wahyono, E.T. 2006. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembelian Ulang pada Industri Retail*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol 5.

Widodo, Catur. 2015. *Pengaruh Merek, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Samsung Galaxy Series*. FE Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Wikipedia. 2015. *Indosat Ooredoo*. Diakses dalam http://id.m.wikipedia.org/wiki/istimewa:History/Indosat_Ooredoo.

World, Bank. 2014. *Total Population*. Diakses dalam <http://Worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL/countries>. Di unduh pada tanggal 14 September 2015.