DAFTAR PUSTAKA

1. Andreassen, Tor Wallin & Lindestad, Bodil. Customer Loyalty and Complex Services. *International Journal of Service Industry Management.* Volume 9. 1998. 7-23.
2. Ariestonandri, Prima. *Marketing Research For Beginner.* Penerbit Andi, Yogyakarta, 2006.
3. Burnham, Thomas A & Frels, Judy K & Mahajan, Vijay. Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science.* Volume 3. 2003. 109-126.
4. Darmadi Durianto, dkk. *Brand Equity Ten.* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
5. Elda, Fransisca Maria. *Usulan Program Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Peran Halangan Berpindah Pelanggan Kartu Prabayar GSM Mentari Dan IM3-Smart.* Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2005.
6. Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Alfabeta, Bandung, 2005.
7. Kertajaya, Hermawan. *Boosting Loyalty Marketing Performance*.Mizan, Bandung, 2007.
8. Kurniawati, Marenda. *Analisis Pengukuran Churn Pada Customer Kartu Prabayar dengan Metode Rantai Markov.* Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2005
9. Pamungkas. *Trik Pemrograman Microsoft Excel.* Elex media Komputindo, Jakarta, 2005.
10. Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction.*Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
11. _____. *Riset Pemasaran.* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
12. Rullist, Prima Zodya. *Perumusan Program Peningkatan Loyalitas Pelanggan Simpati dengan Pendekatan Markov Chain dan Indeks Kepuasan di Kota Padang.* Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2006.
13. Sarwono, Jonathan. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13.Penerbit Andi*, Yogyakarta, 2006.
14. Walpole, Ronald E, dan Myers, Raymond H. *Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan.* Penerbit ITB, Bandung, 1986.
15. www.telkom.co.id
16. www.cbn.net.id
17. www.biz.net
18. www.lintasarta.net.
19. www.indonet.co.id
20. www.indosat-m2.co.id