

## DAFTAR PUSTAKA

- Amazonenews. (2013). *Perbandingan Pelanggan Layanan Voice dan Data Antar Operator Telekomunikasi Di Indonesia*. [Online]. Tersedia : <http://s3.amazonaws.com> [diakses 31 Januari 2013, pukul 20.56 WIB]
- Bin Md Ariff, Mohd Shoki *et al.* (2012). *Relationship Between Customers' Perceived Values, Satisfaction, and Loyalty Of Mobile Phone Users*. Review of Integrative Business & Economics Research.
- Bisnis Jabar. (2012). *Operator Telkomsel Jawa Barat Bidik Pertumbuhan Pelanggan Layanan Data*. [Online]. Tersedia : <http://bisnisjabar.com/index.php/berita/operator-telkomsel-jawa-barat-bidik-pertumbuhan-pelanggan-layanan-data-40> [diakses 03 Desember 2012, pukul 10.12 WIB]
- Dailysocial. (2012). *Jumlah Pengguna Internet di Indonesia*. [Online]. Tersedia : <http://dailysocial.net>, [diakses 28 September 2012, pukul 15.57 WIB]
- Darsono, Licen Indahwati. (2010). *Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas : Peran Trust dan Satisfaction Sebagai Mediator*. Jurnal Bisnis Perspektif Vol.2 No.1, Januari 2010.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Undip.
- Infogoe. (2012). *2300 BTS TELKOMSEL Selimuti Jabar*. [Online]. Tersedia : [http://internet-web.infogoe.com/\\_2300\\_bts\\_telkomsel\\_selimuti\\_jabar](http://internet-web.infogoe.com/_2300_bts_telkomsel_selimuti_jabar) [diakses 29 September 2012, pukul 16.30 WIB]

- Keluhan Konsumen Indonesia. (2008). *Konsumen Bisa Menggugat Layanan TELKOMSEL dan TELKOMSEFlash Yang Buruk*. [Online]. Tersedia : <http://produkjelek.wordpress.com/2008/10/27/> [diakses 03 Desember 2012, pukul 23.25 WIB]
- Kompasiana.com. (2013). *Pengguna Baru Internet di 2013*. [Online]. Tersedia:[http://internetweb.infogoue.com/2300\\_bts\\_telkomsel\\_selimuti\\_jabar](http://internetweb.infogoue.com/2300_bts_telkomsel_selimuti_jabar) [diakses 29 September 2012, pukul 16.30 WIB]
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1 Edisi 13). Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management* (14th Edition). New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Kusumawati. (2008). *Customer Perceived Value dan Hubungan serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Maret 2008 Vol. IX No.1, 50-61
- Marketing. Inspiring The Leadership. (2013). (No. 01/XIII/Januari 2013)
- Mix Marketing Communication. (2012). *Customer Satisfaction*. (No. 04/IX/ April 2012)
- MobileTechnews.com. (2013). *TELKOMSEL dan Axis Menjadi Operator Dengan Pertumbuhan Pelanggan Data Tertinggi Di Indonesia*. [Online]. Tersedia: <http://mobiletechnews.com>. [diakses 31 Januari 2013, pukul 20.47 WIB]
- Rangkuti, Freddy. (2011). Riset Pemasaran. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta.

- Riduwan & Kuncoro, Engkos A. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : Alfabeta.
- Rizky. (2012). *Holistic Marketing*. [Online]. Tersedia: <http://rizkimarketing.blogspot.com> [diakses 31 Desember 2012, pukul 14.23 WIB ]
- Sarwono, Jonathan. (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Bandung : CV. Andi Offset.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business*. (Buku 2 – Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2007). *Research Methods For Business*. (Buku 1 – Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Siwantara, I Wayan. (2011). *Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi Pada HALO Corporate PT Telkomsel Bali*. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* Vol.7 No.3 November 2011.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang *et al.* (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen (Seri 1)*. Bogor : PT Penerbit IPB Press.
- Sumarwan, Ujang *et al.* (2012). *Riset Pemasaran dan Konsumen (Seri 2)*. Bogor : PT Penerbit IPB Press.
- Tabloidpcplus. (2012). *TELKOMSEL Bundling gadget Cyrus TVPad Slim 3G*. [Online]. Tersedia : [www.tabloidpcplus.com/16/07/2012](http://www.tabloidpcplus.com/16/07/2012) [diakses 28 September 2012, pukul 16.10 WIB]

- Taniredja, Tukiran., & Mustafidah, Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Telkomsel. (2010). *About-Corporate*. [Online]. Tersedia : <http://www.telkomsel.com>, [27 September 2012, pukul 19.03 WIB]
- Telkomsel Kecewakan Pelanggan Blog. *Kecewa Layanan Telkomsel*. [Online]. Tersedia : [telkomsel-kecewakan-pelanggan.blogspot.com](http://telkomsel-kecewakan-pelanggan.blogspot.com) [diakses 03 Desember 2012, pukul 23.38 WIB]
- Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction (Edisi 3)*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 2)*. Yogyakarta : Andi
- Wibowo, A.J Ibnu & Mulyono, Fransisca. (2009). *Dampak Ekspektasi Pelanggan, Persepsi Kualitas. Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan, Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan*. Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi Unpar Vol. 13 No.1, Januari 2009
- Winarso, Kukuh. (2010). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality dan Path Analysis*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 3 No.1.
- Yang, Zhilin & Peterson, Robin T. (2004). *Customer Perceived Value Satisfaction, and Loyalty : The Role of Switching Costs*. Psychology & Marketing Vol. 21 (10): 799-822 October 2004.
- Yen, Yung Sheng. (2011). *The Impact Of Perceived Value On Continued Usage Intention in Social Networking Sites*. International Conference on Networking and Information Technology IPCSIT Vol .17