

## DAFTAR PUSTAKA

- Araya, Yusuf. (2011). *Smartfren : Logo baru, Kerja sama baru*. [online]. Tersedia : <http://www.jagatreview.com/2011/06/smartfren-logo-baru-dan-kerja-sama-baru/>. [2 September 2013].
- Budianto, Arif (2012). *Smartfren Garap Pelanggan Data*. [online]. Tersedia : <http://www.koran-sindo.com/node/309384>. [16 Desember 2013.]
- Chakraborty, Shibashish dan Kalyan Sengupta. (2013). <http://emeraldinsight.com//search.htm?st1=price+to+customer+satisfaction&ct=all&ec=1&bf=1>. *An exploratory study on determinants of customer satisfaction of leading mobile network providers – case of Kolkata, India*. Diakses tanggal 3 Oktober 2013. (Vol 10. No 2).
- Dimas, (2013). *Smartfren Kebanjiran Komplain Pelanggan*. [online]. Tersedia : <http://indobisnis.net/top-news/smartfren-kebanjiran-komplain-pelanggan>. [30 July 2013].
- Ervansyah, Yurri. (11 September 2013). *Tahun ini Smartfren Menambah BTS Menjadi 750 unit di Jawa Barat*. [online]. Tersedia : <http://bandungnewsphoto.com/ekonomi/view/190636387/Tahun-Ini-Smartfren-Tambah-Jumlah-BTS-Menjadi-750-Unit-di-Jawa-Barat>. [ 29 July 2013].
- Esia. *Tarif Esia MaxD*. [online]. Tersedia : <http://max-d.myesia.com/max-d/tarif/tarif-semua-paket.aspx>. [17 Desember 2013].
- Esia. *Tarif Layanan Blackberry Esia*. [online]. Tersedia : [http://max-d.myesia.com/max-d/esiamaxd\\_blackberry.aspx](http://max-d.myesia.com/max-d/esiamaxd_blackberry.aspx). [17 Desember 2013].
- Esia. *Tarif Pasca Bayar Esia*. [online]. Tersedia : [http://www.myesia.com/esia-tarif\\_pascabayar.html](http://www.myesia.com/esia-tarif_pascabayar.html). [17 Desember 2013].
- Esia. *Tarif Pra Bayar Esia*. [online]. Tersedia : [http://www.myesia.com/esia-tarif\\_prabayar.html](http://www.myesia.com/esia-tarif_prabayar.html). [17 Desember 2013].
- Faizah, Suryoko, dan Saryadi. (2013). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2510>. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang*. Diakses tanggal 3 Oktober 2013. (Vol 2. No2).

Flexi, Telkom. *Tarif Flexi*. [online]. Tersedia : <http://www.telkomflexi.com/produk/tarif/>. [17 Desember 2013].

Flexi, Telkom. *Tarif Flexinet Unlimited*. [online]. Tersedia : Flexi, Telkom. *Tarif Flexi*. [online]. Tersedia: <http://www.telkomflexi.com/produk/tarif/>. [17 Desember 2013].

Herdian. (2011). *Pelanggan Smartfren Jabar Naik Drastis*. [online]. Tersedia : <http://www.bisnis-jabar.com/index.php/berita/pelanggan-data-smartfren-jabar-naik-drastis>. [30 July 2013].

Herrmann, Andreas, Xia, Monroe, dan Frank Hubber. (2013). <http://emeraldinsight.com//search.htm?st1=price+to+customer+satisfaction&ct=all&ec=1&bf=1>. *The influence of price fairness on customer satisfaction: an empirical test in the context of automobile purchase*. Diakses tanggal 3 Oktober 2013. (volume 16, Iss :1).

Inantika, Prisilia. (2012). *Pengaruh Quality of Service Flash terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Flash di Kota Bandung*. Bandung; Institut Manajemen Telkom.

Kangavuse, (2011). *Smartfren Menjebak Pelanggan (Wajib dibaca sebelum berlangganan)*. [online]. Tersedia : <http://id.shvoong.com/products/telecom/2220196-smartfren-menjebak-pelanggan-wajib-dibaca/>. [29 July 2013].

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* ( Edisi 13 jilid 1). Jakarta:Erlangga.

Krisnawati, Nina dan Nina Ernawati. (2012). <http://journal.usm.ac.id/jurnal/qman/453/detail/>. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang*. Diakses tanggal 3 Oktober 2013. (Vol 1. No 3), 57-68.

Lukman, Enricko. (2013). *Nasib Buruk 3 Operator CDMA Terbesar di Indonesia*. [online]. Tersedia : <http://id.berita.yahoo.com/nasib-buruk-3-operator-cdma-terbesar-di-indonesia-100040714.html>. [17 Desember 2013].

Lymperopoulos, Chaniotakis, dan Magdalini Soureli. (2012). <http://emeraldinsight.com//search.htm?st1=price+to+customer+satisfaction&ct=all&ec=1&bf=1>. *The role of price satisfaction in managing customer relationships: the case of financial services*. Diakses tanggal 3 Oktober 2013. (vol 31. No 3).

Marguerite, Moore dan Jason Carpenter. (2006). <http://emeraldinsight.com/search.htm?st1=effect+price&ct=all&ec=1&bf=1>. *The Effects of Price as a Marketplace Cue On Retail Patronage*. Diakses tanggal 3 Oktober 2013. (Volume 15. No 4).

- Nitisusastro, Mulyadi. (2012). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan* (Cetakan Pertama). Bandung: Alfabeta.
- Nugraha, Andhika. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk Indosat IM2 terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Bandung*. Bandung: Institut Manajemen Telkom.
- Odi, Roma. (2013). [jurnal.unAtan.ac.id/index.php/ejmfe/article/view/1295](http://jurnal.unAtan.ac.id/index.php/ejmfe/article/view/1295). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi pada Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kost Dempo Pontianak)*. Diakses tanggal 27 September 2013. (Vol 2. No. 1).
- Oodan, A., Ward, K., Savolaine, C., Daneshman, M., & Hoath, P. (2009). *Telecommunication Quality of Service Management (new cover ed)*. London, United Kingdom : The Institution of Engineering and Technology.
- Pikiran Rakyat. (2010). *Penduduk Kota Bandung terpadat se-Jabar*. [online]. Tersedia : <http://www.pikiran-rakyat.com/node/121285>. [30 July 2013].
- Pitoyo, Arif. (10 April 2012). *REVIEW TELEKOMUNIKASI: Sekilas Mengenai Operato di Indonesia*. [online]. Tersedia : <http://www.bisnis-jabar.com/index.php/berita/review-telekomunikasi-sekilas-mengenai-operator-di-indonesia>. [29 july 2013].
- Pulsa, Infinity. (2012). *Daftar Nama Operator Indonesia*. [online]. Tersedia : <http://www.infinity-pulsa.com/2012/03/daftar-nama-operator-indonesia.html>. [ 5 Agustus 2013].
- Rahman, Arif. (2010). *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business* (Cetakan pertama) Jakarta Selatan: Transmedia.
- Riduwan dan Sunarto. (2010). *Pengantar STATISTIKA untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. (2009). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis (Cetakan Kedelapan)*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Eta Mamang dan Sopiah. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Santoso, Teguh. (2011). *Marketing Strategic* (Cetakan Pertama). Yogyakarta : Oryza.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. (2011). *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Salemba Empat : Jakarta.
- Sarwono, Jonathan & Martadiredja, Tutty (2008), *Riset Bisnis untuk Pengambilan Keputusan*, Yogyakarta: Andi.

- Sasongko, Agung dan Nidia Zuraya. (31 Januari 2013). *Smartfren Bukukan Pendapatan Rp. 1,8 triliun*. [online]. Tersedia : <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/bisnis/13/01/31/mhhayt-smartfren-bukukan-pendapatan-rp-18-triliun>. [29 July 2013].
- Sekaran, Uma (2011), *Research Method for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Smartfren (2013). *Harga Layanan Internet Unlimited*. [online]. Tersedia : <http://www.smartfren.com/ina/unlimited/>. [16 September 2013].
- Smartfren (2013). *Harga Layanan Internet Volume Base*. [online]. Tersedia : <http://www.smartfren.com/ina/volume-base/>. [16 September 2013].
- Smartfren (2013). *Harga Paket Blackberry*. [online]. Tersedia : <http://www.smartfren.com/ina/blackberry-package/>. [16 September 2013].
- Smartfren. (2013). *Logo Perusahaan Smartfren*. [online]. Tersedia : [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com). [29 July 2013].
- Smartfren. (2013). *Profil Perusahaan Smartfren*. [online]. Tersedia: <http://www.smartfren.com/ina/overview/>. [29 July 2013].
- Smartfren. (2013). *Tarif Pasca Bayar Smartfren*. [online]. Tersedia : <http://www.smartfren.com/ina/pasca-bayar/>. [29 July 2013].
- Smartfren. (2013). *Tarif Pra Bayar Smartfren*. [online]. Tersedia: <http://www.smartfren.com/ina/pra-bayar/>. [29 July 2013].
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. (Cetakan Ke-11). Bandung : Alfabeta.
- Sunjoyo *et al.* 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Alfabeta : Bandung.
- Suryana dan Riduwan. (2010). *Statistika Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Taniredja, Tukiran & Mustadifah, Hidayati (2011), *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, dan Dedi Andriana. (2012). *Pemasaran Strategik edisi 2*. Yogyakarta : Andi.
- Wicaksono, Rangga. (2011). *Analisis Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy di Jakarta Barat*. Bandung; Institut Manajemen Telkom.
- Widodo, Magdalena, dan Patricia Dhiana. (2013). <http://jurnal-sosioekotekno.org/article/116392/pengaruh-harga-dan-promosi-terhadap-kepuasan-pengunjung-museum-jawa-tengah-ranggawarsita.html>, *Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan*

*Pengunjung Museum Jawa Tengah Raggawarsita*. Diakses tanggal 27 September 2013. (edisi 2013, vol 1).

Wiguna, Oka. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga Produk Bundling Speedy Flash terhadap Loyalitas Pelanggan di Bandung Timur*. Bandung: Institut Manajemen Telkom.

Zeithaml, Bitner & Gremler (2009), *Service Marketing*. Singapore: McGraw Hill.

Zikmund, Babin & Carr Griffind. (2010). *Business Research Methods (eight edition)*. South Western: Cengage Learning.