

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Basu, Swasta. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Modern*. Jakarta: Liberty.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Darmesta, Basu Swasta dan Handoko, T Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen edisi Pertama Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Liberty
- Dharmestha dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern edisi Kedua*. Yogyakarta: Liberty.
- Diputra, Yudha Bagja. 2007. “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta”. *Skripsi* .sarjana pada FE UNNES Semarang : tidak diterbitkan.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS.*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jonni J Manurung, Adler Haymans Manurung, dan Ferdinand Dehoutman Saragih. 2005. *Ekonometrika: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Karsono. 2007. “Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan” *jurnal Bisnis dan Manajemen vol 7 no.1*
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (edisi millenium)*. Jakarta: Indeks Kelompok.
- _____. 2005. *Loyalitas Konsumen Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: Indeks.

Kotler dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Terj. Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga. (Buku asli diterbitkan tahun 1999).

Kuncoro, Mudrajat. 2004. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: UPP AMP.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Jasa:Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Rasyid. 2005. "Analisis Diskriminan Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler CDMA dan GSM". *Skripsi*. Jakarta: Universitas Guna Dharma.

Setiaji, Bambang. 2004. *Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Supranto, J. 2001. *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran* edisi Pertama. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.

_____. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Yoeti, Oka A. 2003. *Manajemen Pemasaran Hotel*. Jakarta: Perca.

Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

<http://www.antaranews.com>

<http://www.operatorseluler.com>

<http://www.Indosat.com>