

## DAFTAR PUSTAKA

- Assael, H. 2002. *Consumers Behavior and Marketing Action*, Edisi 3, Kent Publishing Company, Boston Massachusset, AS.
- Budi, Raymond Setia dan Oktorina, Sabrina. 2009. *Hubungan Kepantasan Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas dan Harga yang Dapat Diterima: Studi Empiris Pada Perusahaan Jasa*. Jurnal Ekobis Vol. 11, No 1
- Durianto, D., Sugiarto & Sitinjak, Toni. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Engel, James, Roger. D, Blackwell, dan Paul W Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara
- Ferdinand, Augusty T. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi*. Semarang: BP UNDIP
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*. Semarang: BP UNDIP
- Handayani, Sri dan Cahyono, Budhi. 2008. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Perceived Service Quality Dan Word Of Mouth Recommendation Pada BPRSUD Kota Salatiga*. Jurnal Ekobis Vol. 9, No 2
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 11. No. 1
- Iswayanti, Ika Putri. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian Pada Soto Angkring Mas Boed*. Skripsi. (Tidak Diterbitkan) Universitas Diponegoro Semarang
- Karsono. 2007. *Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.1 No.1, hal 93-110

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1. Jakarta: PT. Prehalindo
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 ed.12. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Salemba Empat
- Mahe. 2007. *Pengaruh Penempatan (Positioning) Produk terhadap Citra Produk (Studi pada Pengguna Kartu Hp Simpati di Kota Blitar)*. (on-line) <http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi/manajemen/pengaruh-penempatan-positioning-produk-terhadap-citra-produk-studi-pada-pengguna-kartu-hp-simpati-kota-blitar>
- Malhotra. Naresh K. 2006. *Riset Pemasaran Jilid II*. Jakarta: Indeks
- Marius P. Angipora. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Munfaat, Imron. 2003. *Membangun Keunggulan Produk*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. II, No. 3, 219-232
- Purwanto, Asih. 2008. *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Yamaha Mio*. Skripsi. (Tidak Diterbitkan). Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sadi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji Ungaran-Semarang*. Tesis. (Tidak Diterbitkan). Universitas Diponegoro Semarang
- Santoso, Singgih dan Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Santoso, Singgih. 2000. *Latihan SPSS Statistik Parmetik*. Jakarta: Gramedia
- \_\_\_\_\_. 2004. *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : PT. Gramedia

- Sofjan, Assauri. 2002. *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pres
- Stanton, W.J. 1984. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Stanton, W.J. 1994. *Prinsip Pemasaran I*. Jakarta: Erlangga
- Sugiharto, et al., 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisni, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang
- Swastha, Basu, DH. 2001. *Azas Azas Marketing*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Liberty
- Swastha, Basu, DH dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Swastha Basu, DH dan Irawan. 2005 *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Keduabelas. Yogyakarta: Liberty
- Swastha, Basu, DH dan Handoko, T. Hani. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi1. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- \_\_\_\_\_. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml, Valerie A., and Bitner, Mary Jo. 1996. *Services Marketing*. 1st edition New York: McGrawHill.

[www.indosat.com](http://www.indosat.com)

[www.businessjournal.co.id](http://www.businessjournal.co.id)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www.forumponsel.com](http://www.forumponsel.com)

[www.vivanews.com](http://www.vivanews.com)