

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Blanchard, R.F. and Galloway, R.L, 1994. *Quality in retail banking*. International Journal of Service Industry Management, Vol. 5 No. 4, pp. 23
- Delgado-Ballester, E. dan J. L. Munuera-Aleman, 2001. Brand Trustin the Context of Consumer Loyalty. *European Journal of Marketing*. 35(11/12), 1238-1258.
- Dessica Dinar Sari, 2016. “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen SIM Card GSM Prabayar XL di Kota Yogyakarta)*”. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Doney, P. M. and Cannon, J.P, 1997. *An Examination of the Nature of Trust in Buyer Seller Relationships*. *Journal of Marketing*, 61, 35-51
- Doyle, Peter dan John Saunders. 1995. *The Lead of Marketing Decision*. Edisi ke-22 *Journal of Marketing Research*.
- Faisal, Sanapiah, 2007. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Fardiani, Aprilia Nia. 2013. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang*”. Universitas Diponegoro.Semarang
- Ferrinadewi, Erna, 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- _____. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Firmansyah, Anang. 2019. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Surabaya :Penerbit Qiara Media.
- _____,2019.*Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Surabaya :Penerbit Qiara Media.
- . 2019. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Pada Blue Angle Cell Palembang*”. Universitas Muhammadiyah Palembang. Palembang.
- Ghozali, Imam,2005*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Dipenogoro.

- _____, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Kedelapan. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Halim, Beatrice Clementia, Et al, 2014. “*Pengaruh Brand Identity Terhadap Timbulnya Brand Preference dan Repurchase Intention Pada Merek Toyota*”. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Harfani, Rachmat. 2014. “*Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyaltas Pelanggan SIM Card Telkomsel*”. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Haryanto, Agus Tri. 2020. “Riset : Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia”, <https://m.detik.com/inet/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia>, diakses pada Selasa, 12 Mei 2020 pukul 20:30 WITA.
- Herliyanah, 2008. “*Analisis Hubungan Antara Faktor Harga, Kualitas, Ketersediaan Produk dan Minat Konsumen Pada Produk Sepatu Adidas di Semarang*”. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Irawan, 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kadir, Abdul. 2001. *Dasar Pemrograman WEB Dinamis Menggunakan PHP*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- _____. 2017. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9, jilid 1. Jakarta : PT. Indeks Gramedia Group..
- _____. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2, Edisi Keduabelas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2, Edisi Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas. Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniawan, Catur. 2016. “*Analisis Pengaruh Trust In Brand, Kualitas Layanan dan*

Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk IM3 Ooredoo Pada Mahasiswa IAIN Tulungagung”. IAIN Tulungagung. Tulungagung

- Lau, G.T. dan S.H Lee, 1999. *Consumers Trust In A Brand and The Link to Brand Loyalty*. *Journal of Market Focused Management*. Vol. 4, No. 4, pp.41-70.
- Lovelock dan Wirtz. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta :Salemba Empat.
- _____. 2008. *Peranan Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta :SalembaEmpat.
- Marknesis, Tim. 2009. *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis.
- Ayuwuragil, Kustin. 2012. “Profil PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia”, <https://m.merdeka.com/pt-telekomunikasi-selular/profil/>. Diakses pada Kamis 28 Oktober 2021 18.16 WITA.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Narbuko, Cholid dan Abu Ahmadi, 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nazri, Muhammad. 2012. “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Simpati di Kota Pekanbaru”. UIN Syarif Kasim Riau.Pekanbaru.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, A and Berry, L. L. 1991. *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 64(1),12-40.
- Pentashihan, Lajnah. 2014. *Mushaf Al-Quran*. Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Quran Tajwid dengan Terjemahannya*. Surabaya : Halim.
- Putri, Melinda Permata. 2017. “Analisis Kualitas Jaringan Seluler Terhadap Jasa Provider di Kota Samarinda”. *Jurnal Politeknik Negeri Balikpapan*.
- RI, Kominfo. 2018. “Inilah Rincian Jumlah Pelanggan Prabayar Masing-masing Operator”, <https://kominfo.go.id/content/detail/13131/inilah-rincian-jumlah-pelanggan-prabayar-masing-masing-operator/0/sorotan-media>, diakses pada Rabu 13 Mei 2020 13.15 WITA.
- Samsu, Hasriani. 2014. “Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Pribadi Terhadap

Keputusan Mahasiswa UIN Alauddin Makassar Menggunakan Dua Kartu Provider Telekomunikasi". UIN Alauddin Makassar.Makassar.

Sari, Dessica Dinar. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen SIM Card GSM Prabayar XL di Kota Yogyakarta)". Universitas Negeri Yogyakarta.Yogyakarta

Setyawan, Dita. 2017. "*Pengaruh Harga, Loyalitas Merek, Kepercayaan dan Promosi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Kartu Seluler (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten)*". Universitas Widya Dharma.Klaten.

Shimp, Terence A. 2003. *Periklanan Promosi dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*.Jilid 1 Edisi Kelima. Alih Bahasa Revyani Sjahrial.Jakarta : Erlangga.

Sudjana, Nana 2003, *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*.Jakarta : Sinar Baru Algesindo.

Sugiyono, 2009.*Metode Penelitian*. .Jakarta : Ghalia Indonesia.

_____, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung:Alfabeta.

Sunyoto, Danang, 2012. *Prosedur Uji Hipotesis untuk Riset Ekonomi*. Yogyakarta: Alfabeta.

Suparmoko M. 2011. *Teori Ekonomi Mikro Edisi 1*. Yogyakarta: BPFE.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar. Cetakan Kedua*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Suryani, Tatik. 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Swasta dkk, 1997.*Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.

Swastha, Bayu. 2003. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta : Liberty.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

_____, 2004 *Pemasaran Jasa*. Malang:Bayumedia.

_____, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :PenerbitAndi.

_____. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta :PenerbitAndi.

_____. 2011. *Manajemen Strategy Merek*.Yogyakarta :PenerbitAndi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*.
Yogyakarta : Penerbit Andi.

Zulaiah, Dewi. 2019. “*Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Internet Indosat Ooredoo (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Puwokerto Tahun Akademik 2018/2019)*”. Purwokerto: IAIN Purwokerto.