

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. 2009. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Garspersz, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. cetakan kelima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Goni, Roy. "Meraih Loyalitas Pelanggan". ([www.atmajaya.com](http://www.atmajaya.com)).
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani dan Basu. 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisa Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Huriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung. Alfabeta.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Hayes dan Bloom. 2008. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 9 No. 2.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2003. *Dasar Dasar Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Prehalindo.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran, Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mujiana. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Survei Pada Baitut Tanwil Muhammadiyah (BTM) "Mentari" Ngunut Tulung Agung)*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Volume 1, Nomor 2, Agustus 2010 (<http://jurnalmanajemen.blogspot.com/2008/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-loyalitas-nasabah.html>). Diakses pada tanggal 15 Desember 2012 pukul 22.08 WIB.
- Purwanti, Elly dan Ernawaty, Nina. 2012. *Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada BPR Mitra Budikusuma Mandiri Di Kota Kudus*. *Jurnal Ekonomi*, Volume 11, Nomor 1, Maret 2009 (<http://www.scribd.com/doc//jurnal-analisa-pengaruh-dimensi-kualitas-pelayanan-dan-kepuasan-terhadap-loyalitas-konsumen-pada-bpr-mitra-budikusuma-mandiri-di-kota-kudus>). Diakses pada 15 Desember 2012 pukul 22.56 WIB.
- Putri, Nanda. 2010. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Asuransi Prudential Di Kota Semarang*. Jurnal Ekonomi, Volume 7, Nomor 2, Juni 2010 : hal 114-226 (<http://jurnalmanajemen.blogspot.com/2010/04/analisis-faktor-dalam-mempengaruhi-loyalitas-konsumen.html>). Diakses pada tanggal 15 Desember 2012 pukul 19.36 WIB.
- Riduwan. 2009. *Metode dan Teknik Menulis Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, Purbayu Budi dan Ansari. 2005. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Simamora, Bilson. 2009. *Memenangkan Pemasaran Dengan Pemasaran yang efektif*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Subroto, Asto. *Loyalitas Pembaca dan Keyaninan Pembaca Iklan*. [www.google.co.id](http://www.google.co.id).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- Sutrini. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Jurnal Ekonomi Universitas Diponegoro. Diakses pada tanggal 15 Desember 2012 pukul 20.58 WIB.

Swasta, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy. 2007, "*Strategi Pemasaran*", Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2007, *Service Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media Publishing.

Umar, Husein. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Wibowo, Tri dan Purwantini, Sri. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Nasmoco Gombel Semarang)*. Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 1, Nomor 1, September 2007 : halaman 54-76 (<http://www.scribd.com/doc/e1bdpdf66-77/jurnal-analisis-pengaruh-kualitas-produk-harga-dan-iklan-terhadap-keputusan-pembelian-mobil-toyota-studi-kasus-pt-nasmoco-gombel-semarang>). Diakses pada 15 Desember 2012 pukul 20.15 WIB.

Wijayanti, Endang. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Toyota Kijang (Studi Kasus Pada PT. Nasmoco Kaligawe Semarang)*. Jurnal Ekonomi, Volume 3, Nomor 2, Mei 2012 (<http://www.scribd.com/doc/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-kualitas-produk-terhadap-keputusan-pembelian-toyota-kijang-studi-kasus-pt-nasmoco-kaligawe-semarang>). Diakses pada 15 Desember 2012 pukul 21.45 WIB.

[www.marketanalisis.telkomsel2006.co.id](http://www.marketanalisis.telkomsel2006.co.id). Diakses pada 10 Januari 2013.

[www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com). Diakses pada 10 Januari 2013.

[www.Telkomsel.co.id](http://www.Telkomsel.co.id). Diakses pada 10 Januari 2013.