

DAFTAR PUSTAKA

- Afzal, Hasan, Muhammad Aslam Khan, Kashif ur Rehman, Imran Ali, Sobia Wajahat. 2010. "Consumer's Trust in the Brand: Can it Be Built through Brand Reputation, Brand Competence and Brand Predictability". *International Business Research* Vol 3 No. 1 Januari 2010
- Astri, 2010. "Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Semarang". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Bhuono, Agung Nugroho, 2005. "Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS", Penerbit Andi, Yogyakarta
- Denny, 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 (Studi Kasus Pada Konsumen Kartu IM3 Wilayah Surakarta)". *Jurnal Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta*
- Dharmesta dan Irawan, 2005, "Manajemen Pemasaran Modern", Edisi Kedua, Yogyakarta : Liberty
- Ellena, Frieda, 2011. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang)". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Erna, Ferrina Dewi, 2008. "Merek & Psikologi Konsumen". Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ferdinand, Augusty, 2006. "Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen". Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21*. Edisi Ketujuh. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill, 2005. "Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan". Jakarta: Erlangga.
- Hardiawan, Febra dan Imam Mahdi, (2005). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta)". *Fokus Manajerial*, Vol. 3, No. 1.
- Hasan, Ali, 2008. "Marketing". Yogyakarta: Media Utama

- Kartajaya, Hermawan. 2006. "*Hermawan Kartajaya on Marketing*". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, 2009. "*Manajemen Pemasaran*". Jakarta: PT. Indeks
- , 2005. "*Principles of Marketing*". New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2012. "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*". Edisi. 13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. "*Marketing Manajemen 13*". New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- , 2009. "*Manajemen Pemasaran*". Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad, 2009. "*Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*". Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2008. "*Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*". Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Putri, 2012. "*Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas provaides kartu XL*". (studi kasus pada event organizer community radio bonista Medan). skripsi Universitas Sumatera Utara Medan.
- Rangkuti, Freddy, 2013. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2002. "*Statistik Parametrik*", Cetakan Ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sasongko, 2010. "*Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Terhadap Produk Idosat IM3 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Reguler II Universitas Diponegoro Semarang)*". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Shimp, Terence A, (2003). "*Periklanan Promosi dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*". Jilid Satu Edisi Kelima. Alih Bahasa Revyani Sjahrial. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2012. "*Memahami Penelitian Kualitatif*", Bandung Alfabeta
- Suliyanto, 2005. "*Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*". Bogor : Ghalia Indonesia.

- Sunarto, 2006. *"Pengantar Manajemen Pemasaran"*. Cet. 1. Yogyakarta : Ust Press.
- Sutisna, 2003. *"Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran"*. Cetakan Ketiga. PT. Remaja Posdakarya, Bandung.
- 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 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Tjahyadi, Rully Arlan, 2006. *"Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek"*. Jurnal Manajemen, Vol. 6, No. 1, Nov 2006.
- Tjiptono, Fandy, 2009. *"Strategi Pemasaran"*. Andi Offset, Yogyakarta.
- , 2007. *"Manajemen Jasa"*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2005. *"Metode Penelitian"*. Jakarta : Salemba Empat.
- Yohana Ari R, 2007. *"Trust In A Brand dan Hubungannya dengan Loyalitas merek pada Hanphone Nokia"*. Jurnal Ekobis Volume 8, No. 1, Januari 2007.

Sumber Internet :

<http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/31/telkomsel-raja-operator-seluler-di-indonesia> (Di akses pada bulan April 2017)

<https://apjii.or.id/gudang/presentasi> (Di akses pada bulan April 2017)

<http://www.telkomsel.com/about/investor-relations/25-Annual-Report.html> (Di akses pada bulan April 2017)