

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. (2011). Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Jasa, dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Im3 di Kota Semarang. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/29047/>
- Aida Amalia dkk. (2012). Pengaruh Brand Awareness dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kartu GSM Prabayar Simpati (Studi Kasus Pada Konsumen Kecamatan Pedurungan), (024), 1–12.
- Anggraini, R. A. (2013). Pengaruh Kualitas, Citra dan Merek Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Layanan Kartu Prabayar IM3. *Diponegoro Journal Of Social and Politic*, 1–7.
- Calvo-Porrall, C., Faíña-Medín, A., & Nieto-Mengotti, M. (2017). Satisfaction and switching intention in mobile services: Comparing lock-in and free contracts in the Spanish market. *Telematics and Informatics*, 34(5), 717–729. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.08.022>
- Chakraborty, S., & Sengupta, K. (2014). Structural equation modelling of determinants of customer satisfaction of mobile network providers: Case of Kolkata, India. *IIMB Management Review*, 26(4), 234–248. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2014.10.001>
- Chen, S. C. (2015). Customer value and customer loyalty: Is competition a missing link? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 107–116. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.10.007>
- Fahmi, M., & Armia, S. (2017). Pengaruh Nilai Yang Dirasakan, Harapan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Indosat Ooredoo di Banda Aceh), 2(1), 49–59.
- Farida, N. (2016). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Implikasi Pada Perpindahan Merek Studi Pada Mahasiswa FISIP Undip Semarang Pengguna Kartu Prabayar IM3 PT. Indosat Tbk. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 55–64.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen : pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gijón, C., Garín-Muñoz, T., Pérez-Amaral, T., & López-Zorzano, R. (2013). Satisfaction of individual mobile phone users in Spain. *Telecommunications Policy*, 37(10), 940–954. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2013.09.004>
- Griffin, M. (2003). *Customer Loyalty*. John Wiley & Sons, Incorporated.
- Hasan, A. (2009). *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Indah Gita Cahyani, K., Bayu Rahanatha, G., Kunci, K., & Layanan, K. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kepercayaan Serta Loyalitas, 2923–2941.
- Juhana, D., & Larashati, I. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Produk Prepaid Telkomsel di Kota Bandung ), 105–124.
- Kim, M. K., Park, M. C., Park, J. H., Kim, J., & Kim, E. (2018). The role of multidimensional switching barriers on the cognitive and affective satisfaction-loyalty link in mobile communication services: Coupling in moderating effects. *Computers in Human Behavior*, 87, 212–223. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.05.024>
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson.
- Lai, F., Griffin, M., & Babin, B. J. (2009). How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. *Journal of Business Research*, 62(10), 980–986. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.10.015>
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Loyalitas Pelanggan , Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi ( Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Nugroho, D. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, Dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel, VII(2), 158–174.
- Özer, A., Argan, M. T., & Argan, M. (2013). The Effect of Mobile Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 428–438. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.511>
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado. *Emba*, 1(4), 86–94. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Prahastuti, L. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang). *Fakultas*

*Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*, 1–63.

Pujihastuti, I., & Supadiyono, A. (2012). Pengaruh Nilai Konsumen (Customer Value) Terhadap Keputusan Pembelian Produk Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Pelanggan Jangka Pendek dan Jangka Panjang Kartu Prabayar Mentari, PT Indosat).

Saleleng, N. C. M., Kojo, C., & Karuntu, M. (2014). Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pegaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1057–1067. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/5773/5306>

Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior* (11th ed.). Pearson.

Singh, S., & Swait, J. (2017). Channels for search and purchase: Does mobile Internet matter? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 39(May), 123–134. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.05.014>

Sugiyono. (2004). *Metode penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.

Wahyuni, L. I., Wahyuni, S., & Widodo, J. (2018). Kartu Prabayar Simpati Telkomsel (Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Prabayar SimPATI Telkomsel di Lingkungan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2014 - 2017 FKIP Universitas Jember), 12, 242–247. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i2.8560>

Laporan Tahunan 3 Hutchison Holding 2016 dan 2017 diakses melalui laman perusahaan 3 Hutchison Holding <https://www.ckh.com.hk/en/ir/annual.php> diakses pada 12 Oktober 2018

Laporan Tahunan Telkomsel 2016 dan 2017 diakses melalui laman perusahaan Telkomsel <https://www.telkomsel.com/about-us/investor-relations> diakses pada 12 Oktober 2018

Laporan Tahunan Indosat 2016 dan 2017 diakses melalui laman perusahaan Indosat <https://indosatooredoo.com/id/investor-relation/informasi-keuangan/laporan-tahunan> diakses pada 12 Oktober 2018

Laporan Tahunan XL Axiata 2016 dan 2017 diakses melalui laman perusahaan XL Axiata <https://www.xl.co.id/id/about-us/documents/annual-report> diakses pada 12 Oktober 2018

Laporan Tahunan Smartfren 2016 dan 2017 diakses melalui laman perusahaan Smartfren <https://www.smartfren.com/id/annual-report/> diakses pada 12 Oktober 2018

Official Twitter Account Tri Indonesia @triindonesia diakses 1-30 November  
2018