

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam E. E and Ronald J. Ebert, 1992. *Production and Operations Management*. 5 Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Alex S. Nitisemito, 1991, *Wawasan Studi Kelayakan dan Evaluasi Proyek*. Jakarta, Bumi Aksara, cetakan I
- Creech, Bill, 1996. *Lima Pilar TQM*, Binarupa Aksara
- Crosby, Philip B, 1979. *Quality is Free*. New York: Mc-Graw Hill Book, Inc.
- Dasanti Jiwaning Winahyu, 2012. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Air Minum Axogy (Studi Kasus pada Pengguna Air Minum Kota Magelang Jawa Tengah)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Deming, W. Edwards, 1986. *Out of Crisis Massachusetts Institute of Technology*. Cambridge.
- Dodds, B., Monroe Kent B., dan Dhruv Grewal, 1991. Effect of Price, Brand and Store Information on Buyer's Product Evaluation. *Journal of Marketing Research*.
- Edvardson, B., B. Thomasson., and J. Ovretveit, 1994. *Quality of Service : Making it Really Work*. New York: Mc-Graw Hill, Inc.
- Eka, Dian, 2003, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang)", *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, Vol.5, No.2, 2003: 91-104.
- Feigenbaum, Ahmad V, 1986. *Total Quality Control*. New York: Mc-Graw Hill Book, Inc.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, ed. 2, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Foedjiawati dan Hatane Samuel (2007). "Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Peluang Keberhasilan Terhadap Niat Menyampaikan Keluhan". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

- Gartner Research, 2013, "Worldwide Mobile Phone Sales to End Users by Vendor in 2012 Thousands of Units : Ini Dia Peringkat Vendor Ponsel Teratas di Dunia Versi Gartner", <http://www.teknoup.com>, diakses 14 Februari 2013
- Garvin, David A, 1998. *Managing Quality*. New York: The Free Press.
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, ed. 4, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan, 2007, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua", *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 1, h. 39-60.
- Hawkins, Del I., Roger J. Best, and Kenneth A. Coney, 1998. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, 7th ed., Boston: McGraw Hill.
- Hellier, Philip K., Gus M. Guersen, Rodney A. Carr, and John A. Richard, 2003, "Customer Repurchase Intention", *European Journal of Marketing*, Vol.37, No. 11/12, pp. 1762-1800.
- <http://inet.detik.com/read/2013/03/10/ini-dia-para-jawara-selular-award>
- Juran, Joseph M, 1993. *Quality Planning and Analysis*. Inc. New York: Mc-Graw Hill Book, edisi ketiga.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong 1997, diterjemahkan oleh Alexander Sindoro, "*Principles of Marketing*", Englewood Clifts, New Jersey : Prentice Hall International.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Prenhallindo
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2006, *Manajemen Pemasaran*, ed. 12, Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, ed. 12, Jakarta: Erlangga.

- Martania, Arika, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang di Giant Sun City Sidoarjo*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Notoadmodjo, Soekijo, 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Nursalam, 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A. L.L. Berry, and V.A Zeithaml (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Cambridge, Mass: Marketing
- Prasetyani, Indriyatri Rima, 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Netizen Terhadap Minat Beli Produk Smartphone Samsung Galaxy Series (Studi pada Netizen di Kota Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Prihastian, Ikhwan Arief, 2012, “Smartphone Android Kalahkan Dominasi Indosat IM3 di Indonesia”, <http://www.merdeka.com>, diakses 13 September 2012.
- Puspitasari, Agnes Niken, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Ritawati Tedjakusuma, Sri Hartini, Muryani, 2001. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pembelian Air Minum mineral di Kotamadya Surabaya”. *Jurnal penelitian Dinamika social Vol.1, No.3, Desember 2001: 48-58*.
- Rizkyllah, Wahyu, 2013, “Jumlah Pelanggan Operator Seluler di Indonesia Tahun 2012”, <http://wahyurizkyllah.wordpress.com>, diakses 21 Februari 2013.
- Rudi Suardi, 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000: Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. Jakarta: PPM.
- Setyawati, Indah, 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Words of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang)*. Thesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Shu-Pei, Tsai, 2005, *Structural Equation Modelling (SEM)* dalam penelitian manajemen.

- Sururi, Ahmad dan Mudji Astuti, 2003. “Pengaruh Kualitas Produk Telepon Seluler Nokia Terhadap Kepuasan Pelanggan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo”. *Iktisadia*, Vol. 2, no.2, h. 249-262.
- Sutojo, Siswanto, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, PT. Damar Mulia Pustaka.
- SWA, 2005, swa.co.id.
- Tempo.Co, 2012, “Android Makin Menguasai Pasar Smartphone Indonesia”, <http://www.tempo.co>, diakses 21 November 2012.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trimaryuni, Dwi, 2005, “ Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Perilaku Setelah Menabung Pada Bank Pemerintah di Kota Malang Jawa-Timur”, *ASET*, Vol. 7, No. 2, Juni, 2005: 155-170.
- Widiyanto, Ibnu, 2008. *Pointers Metodologi Penelitian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Wikipedia, 2013, “Indosat”, <http://id.wikipedia.org/wiki/Indosat>, diakses 6 Mei 2013.
- William J. Stanton, 1998. *Prinsip Pemasaran*, terjemahan Y. Lamarto. Jakarta: Erlangga.
- Wurianni, Kartika Tri, 2010. *Analisis Pengaruh Harga, Merek, Desain Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Ponsel Nokia Model QWERTY pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNDIP)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- [www.indosat.com/About Us/Investor Relations/Annual Report](http://www.indosat.com/About_Us/Investor_Relations/Annual_Report), diakses 2010 dan 2012.

[www1.kompas.com/suratpembaca/2012](http://www1.kompas.com/suratpembaca/2012).

[www.merdeka.com](http://www.merdeka.com), diakses April 2013.

[www.ponsel.org](http://www.ponsel.org), diakses Juni 2013.

Yoestini dan Eva Sheila Rahma, 2007, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Studi pada Pengguna Telepon Seluler Merek Sony Ericson di Kota Semarang)”, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. VI, No. 3, h. 261-276.

Zeithaml Valerie, A & Mary Jo Bitner. 2004. *Service Marketing: Intergrating Customer Focus Across The Firm* 3<sup>rd</sup> Edition. The Mc Graw-Hill Companies.