**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Alma, Buchari (2013), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.

Dharmesta, Basu Swastha dan Irawan (2014), *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.

Hasan, Ali (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan.* Jakarta: CAPS

Kotler, Philip dan Gary M. Armstrong (2014), *Principle of Marketing*, Edisi ke-15, USA: Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi ke-15e, Global Edition, USA: Pearson.

Marwanto, Aris (2015). *Marketing Sukses.* Yogjakarta: KOBIS.

Priyatno, Duwi. (2016), Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS, Yogyakarta: Gava Media.

Siregar, Syofian (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Tjiptono, Fandy (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

**Website**

Admin, Kakek 2017, *‘Sejarah dan Profil Perusahaan PT. Indosat Tbk*’, diakses pada tanggal 27 November 2018, <http://yes-sejarah.blogspot.com/2017/05/sejarah-dan-profil-perusahaan-pt_25.html>

Ariescy, Reiga Ritomiea, Diah Yulisetiarini dan Mohammad Dimyati (2017), *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda di Kabupaten Jember*, Jurnal Relasi, Juli Vol 13, No. 2, diakses pada tanggal 12 September 2018,<http://jurnal.stie-mandala.ac.id/index.php/relasi/article/view/119/106>

Khodijah, Fina Fitriyana, Mustafid dan Suparti (2013), *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Menggunakan Structural Equation Modeling,* Jurnal Gaussian Vol. 2, No. 2, April 2013, diakses tanggal 12 September 2018, https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/gaussian/article/view/2776

Hidayat, Anwar 2013, ‘*Uji Heteroskedastisitas Spearman Rho’*, diakses tanggal 13 September 2018, https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas-spearman.html

Karundaeng, Feibe Permatasari (2013), *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado*, Jurnal EMBA 639 Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 639-647,diakses pada tanggal 13 September 2018, https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2132/1694

Pongoh, Melysa Elisabeth (2013). *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado*. Vol. 1 No. 4, diakses tanggal 12 September 2018, https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2576/2108.

Raharjo, Said, ‘*Cara Melakukan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS’*, diakses tanggal 13 September 2018, https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-normalitas-kolmogorov-smirnov-spss.html

Raharjo, Said, ‘*Uji Multikolonieritas dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF SPSS’*, diakses tanggal 13 September 2018, <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>.

Saleem, Hamad, and Naintara Sarfraz Raja (2014). ‘*The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakista*n”. Pakistan: IOSR Journal of Business and Management( IOSRJBM)’.Volume 16, Issue 1. Ver. VI (Feb 2014), PP 117-222, di akses pada tanggal 12 September 2018 ,https://pdfs.semanticscholar.org/0cbe/ccab1fc4261cbc473c3b298f2bac7f4eecde.pdf

Ulwan, M. Nashihun 2014, ‘*Mendeteksi Autokorelasi dengan Run Test*’, diakses tanggal 13 September 2018, <http://www.portal-statistik.com/2014/05/mendeteksi-autokorelasi-dengan-run-test.html>

Wardhani, Widya Kusuma., Achmad Fauzi dan Zainul Arifin (2017), *Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Hubungan) Terhadap Loyalitas (Survei pada Nasabah Tabungan BritAma PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Gresik),* JurnalAdmintrasi Bisnis (JAB), Oktober Vol 51, No. 1, pp 39-43.

Wikipedia 2018, ‘*Indosat Ooredoo’*, diakses pada tanggal 27 November 2018, <https://id.wikipedia.org/wiki/Indosat_Ooredoo>