

DAFTAR PUSTAKA

- Assael H. 2002. *Consumers Behavior and Marketing Action*, Edisi 3, Kent Publishing Company, Boston Massachusset, AS.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Engel, James et al. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 2*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Karsono. 2007. *Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 1 No. 1, hal 93-110.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaraan*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Salemba Empat.
- Singgih Santoso dan Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Stanton, W.J. dan Y. Lamarto. 1985. *Prinsip Pemasaran Jilid I*, Erlangga, Jakarta.
- Stanton, W.J. 1984. *Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta.
- Stanton, W.J. 1994. *Prinsip Pemasaran I*, Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- 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*, Semarang Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 1997. **Strategi Pemasaran**, Andi, Yogyakarta.