

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2014. Marketing dan Kasus-Kasus pilihan. CAPS, Yogyakarta.
- Alvia Nurul Hidayah. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu XL (Studi Kasus pada pelanggan XL di Tambun, Bekasi). Jurnal EMBA, Vol.1 No.8, Hal.1-3. Di akses 02 juli 2019.
- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Andrian Maulana. 2015. Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan IM3 Pangkal Karaya. Jurnal Sains Manajemen, Vol.4 No.2, Hal.1-10. Di akses 02 juli 2019.
- Pertumbuhan Pelanggan Kartu Operator Seluler di Indonesia Tahun 2016-2018. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) . 2019.
- Lima Subsektor Unggulan pdrb Indonesia Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha Tahun 2018. Badan Pusat Statistik Kota Bandung. 2019.
- Buchori Alma. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, CV. Alfabeta, Bandung.
- Daryanto, Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima, Gaya Media, Malang.
- Dapkeuvicius, Melnikas. 2018. *Influence of Price and Quality to Customer Satisfaction. Moklas-Lietuvos atheitis, Vol. 4, Issue 7, Page.7-15.*
- Jumlah Pengguna Kartu Indosat Ooredoo di Kota Bandung 2018. Data Internal Galeri Indosat Ooredoo Kota Bandung. 2019.
- Dayle dalam Sudayono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi, CV. Andi, Yogyakarta.
- Dessica Dinar Sari. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan *Sim Card* GSM Prabayar XL di Kota Yogyakarta). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 2 No.1, Hal. 43-48. Di akses 02 juli 2019.
- Dodi Iskandar, dkk. 2015. *The Effect of Service, Produk Quality and Perceived Value on Customer Satisfaction Roaming Indosat Card. Indonesian*

*Journal of Business and Entrepreneurship, Vol. 1 Issue.2, Page. 1-17.*di akses 02 Juli 2019.

- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4, CV Andi, Yogyakarta.
- Faradila Rahayu. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. Jurnal EMBA, Vol. 2, No. 3, Hal. 12-23. Di akses 02 Juli 2019
- Handi Irawan. 2015. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Harman Malau. 2017. Manajemen Pemasaran, Alfabeta, Bandung.
- Indriyo Gito Sudarmo. 2014. Manajemen Pemasaran, Cetakan Ke-3, Edisi Ke-2, BPFE, Yogyakarta.
- Juanim. 2018. Modul Praktika Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasunda, Bandung.
- Komang Gede Ginantra, Dkk. 2017. *Effects Of Promotion, Product Quality, Brand Image and Price on Customer Satisfaction of XL Pass Card. International Journal of Management and Economics Invention, Vol. 3, No. 12, page. 26-31.* Di akses 02 Juli 2019
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management. 15th Edition New Jersey. Pearson Pretice Hall, Inc.*
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2016. *Principles of Marketing. Global Edition, Person Education, Harlow.*
- Latif Atiyah. 2016. *The Imfluence Of Product's Quality and It's Impact Of Customer Satisfaction Of No Bill Shock Telkomsel Card. International Management Coference, Vol. 1, Issue 3, Page. 63-72.*Di akses 02 Juli 2019
- Malayu S P Hasibuan. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nia C M Saleleng. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. Jurnal EMBA, Vol. 2, No. 3, Hal. 15-25. Di akses 02 Juli 2019
- Rambat Lupiyoadi. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Razka I, Dkk. 2016. *The Impact Of Product Quality and Price on Customer Statisfaction With Mediator Of Customer Value. Journal Of Marketing and Consumer Research, Vol. 1, Issue. 4, Hal. 45-63.* Di akses 02 Juli 2019.

Redi Purnomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kartu Axis GSM. *Journal EMBA*, Vol. 2, No. 3, Hal. 1237-1245. Di akses 02 Juli 2019

Sarah Basbeth, Dkk. 2016. Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat IM3. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 1. Di akses 02 Juli 2019

Sudayono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, CV Andi, Yogyakarta.

Soparyanto Dan Rosat. 2015. *Manajemen Pemasaran*, In Media, Bogor.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Ke-25, Alfabeta, Bandung.

Sumber Online:

Pertumbuhan Pengguna Kartu Indosat Ooredoo di 11 Kota Besar di Indonesia pada Tahun 2016-2018. *Prontier Consulting Group*. 2019

Keluhan Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo Tahun 2016-2018 di Kota Bandung. *IndosatOoredoo.com*. 2019