

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Alma, Buchari. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Amilia, Suri. 2016. *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kanasha di Kota Langsa*. Langsa : Universitas Samudra.
- Anggraini, Lulu Dian et al. 2015. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Assauri, S. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Erlambang, Andika. 2018. *Analisis Hubungan Bauran Pemasaran dengan Kepuasan Konsumen Kopi Pada Cafe Ruang Kopi Di Kota Bogor Jawa Barat*. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition. New York : Pearson Education, Inc.
- Limakrisna, N. dan Purba, T. P. 2017. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Maulidah, Silvana. 2012. *Pengantar Manajemen Agribisnis*. Malang : UB Press.
- Novita, I et al. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Bauran Pemasaran Bel Mart Bogor*. Bogor : Universitas Djuanda Bogor.
- Payangan, Otto R. 2018. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Bandung : Percetakan IPB.
- R.M, Cory Caroline et al. 2016. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei kepada Konsumen Kendaraan Merek Toyota di Univeritas Brawijaya Malang)*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Jakarta Timur : Prenada Media.
- Susila, I Gusti Bagus et al. 2017. *Hubungan Bauran Pemasaran dengan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Kafe Grow Malang)*. Malang : Universitas Merdeka Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andy
- Wibowo, R. Rizky Setyo. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Catherius Musicafe Bogor*. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Widoretno, Mey Ristianti. 2010. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Bauran Pemasaran Pada Restoran Seafood X Di Kota Bogor*. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Yani, Ahmad dan Gunawan Widjaja. 2010. *Seri Hukum Bisnis Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Zufriady. 2015. *Bauran Pemasaran 7P dalam Dunia Online*. Jakarta : Halaman Moeka Publishing.

Rujukan Elektronik

- Antara. 2014. *Indosat Raih Penghargaan Kepuasan Pelanggan Roy Morgan*. Melalui <https://sumbar.antaranews.com/berita/87508/indosat-raihpenghargaan-kepuasan-pelanggan-roy-morgan> (12/06/2019)
- Guwanda, Vinsensius. 2019. *Layanan Indosat Ooredoo Buruk*. Melalui <https://mediakonsumen.com/2019/01/28/surat-pembaca/layanan-indosatooredoo-buruk> (22/07/2019)
- Indosat. (tanpa tahun). *Laporan Tahunan*. Melalui <https://indosatooredoo.com/id/investor-relation/informasikeuangan/laporan-tahunan> (16/04/2019)
- Indosat. 2018. *Indosat Ooredoo Mantapkan Posisi sebagai Best Customer Partner Lewat Tiga Penghargaan Selular Award 2018*. Melalui <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/corporate-profile/pressrelease/indosat-ooredoo-mantapkan-posisi-sebagai-best-customer-partnerlewat-tiga-penghargaan-selular-award-2018> (12/06/2019)

- Indosat. 2018. *Indosat Ooredoo Mantapkan Posisi sebagai Best Customer Partner Lewat Tiga Penghargaan Selular Award 2018*. Melalui <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/corporate-profile/pressrelease/indosat-ooredoo-mantapkan-posisi-sebagai-best-cust> (12/06/2019)
- Katadata. 2017. *Pengguna Ponsel Indonesia Mencapai 142% dari Populasi*. Melalui <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/08/29/penggunaponel-indonesia-mencapai-142-dari-populasi> (16/04/2019)
- Kominfo. 2018. *Jumlah Pelanggan Telekomunikasi Seluler Prabayar Hasil Rekonsiliasi dan Berakhirnya Program Registrasi Ulang*. Melalui https://kominfo.go.id/content/detail/13125/siaran-pers-no-112hmkominfo052018-tentang-jumlah-pelanggan-telekomunikasi-selulerprabayar-hasil-rekonsiliasi-dan-berakhirnya-program-registrasiulang/0/siaran_pers (16/04/2019)
- Media Konsumen. -. *Keluhan-Keluhan Indosat*. Melalui <https://mediakonsumen.com/?s=indosat#gsc.tab=0> (22/07/2019)
- Wardhana, Hendra. 2018. *Hentikan Kecurangan Indosat Ooredoo yang Sering Mencuri Pulsa*. Melalui www.kompasiana.com/wardhanahendra/5aa1ef1bcbe5235464169db3/hentikan-kecurangan-indosat-ooredoo-yang-sering-mencuri-pulsa?page=all# (30/04/2019)



