

Daftar Pustaka

Aryani, Dwi. Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Universitas Indonesia.*

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hermawan, Asep. (2009). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif.* Jakarta : GRASINDO.

<http://jadoelpunya.blogspot.com/2012/06/perbedaan-paket-speedy-multispeed-dan.html>

(diakses pada tanggal 01/10/2014 pukul 02.09)

<http://sazqueen.com/tag/koneks-buruk-speedy/> (diakses pada tanggal 31-01-2015, pukul 9.23)

<https://twitter.com/search?q=speedy%20gangguan&src=tyah> (diakses pada tanggal 31-01-2015, pukul 9.23)

<http://www.gajahkreatif.com/2014/161123/teknologi/operator/benarkan-pelanggan-telkom-komplain-ke-nomor-center-147.html> (diakses pada tanggal 31-01-2015, pukul 9.23)

<http://www.operatorkita.com/2013/08/paket-telkom-speedy.html> (diakses pada tanggal 01/10/2014 pukul 02.08)

Innatika, Prisilia. 2012. *Pengaruh Quality of Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Flash di Bandung.* <http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id>

Jr, Harper W. Boyd. Jr, Orville C. Walker. Larrece, Jean Claude. (2000). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip. Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (edisi 12 jilid 1).* Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip. Armstrong, Gary. (2010). *Principles of Marketing (edisi 13).* Boston : Pearson.

Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran (edisi 12 jilid 2).* Jakarta : Indeks.

Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran (edisi 12 jilid 1 cetakan 2).* Jakarta : Indeks.

Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (edisi 12 jilid 1 cetakan 4).* Jakarta : Indeks.

Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management (14e).* Boston : Pearson.

Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy.* Boston : Pearson.

- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Oodan, A. Ward, K. Savolaine, C. Daneshmand, M. & Hoath, P. (2003). *Telecommunications Quality of Service Management*. London : The Institution of Electrical Engineers.
- Putriandari, Aulia Siwi. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Semarang*.
- Riduwan & Akdon. (2007). *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statiska*. Bandung : ALFABETA.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi. Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business (buku 1, edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung : Refika ADITAMA.
- Sunyoto, Danang. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Komputer*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J.M.A. Limakrisma, Nandan. (2009). *Statistika Untuk Penelitian Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality, Satisfaction (edisi 3)*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI.
- Unit Customer Service & Unit Customer Care PT.Telkom Indonesia, Tbk, Witel Jabar Tengah*.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks.
- Yanto.2013. *Analisis QoS (Quality of Service) pada Jaringan Internet (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura)*