

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari.(2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Amirullah (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia
- Estie Kusuma Wardhani. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Volume 3, Nomor 1, Januari, Tahun 2006, Halaman 40
- Indonesia WIFI (WIFIID) didapat dari : <https://my.telkom.co.id/index.php?href=&pID=34>
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- PT. Telekomunikasi Indonesia didapat dari: <http://profil.merdeka.com/indonesia/t/telkom-indonesia-persero/>
- PT. Telekomunikasi Indonesia didapat dari: <http://www.telkom.co.id/visi-misi-dan-tujuan.html>
- PT. Telekomunikasi Indonesia didapat dari: <http://www.telkom.co.id/tentang-telkom/struktur-perusahaan>
- Sangadji, Eta Mamang dan Sopiha (2013). *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Sanusi, Anwar (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sarwono, Jonathan(2012). *Metode Riset Skripsi:pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Siregar, Sofya. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono(2011). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono(2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung : PT Refika Aditama
- Sumarwan, Ujang et al(2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor : PT Penerbit IPB Press
- Sunjoyo, Setiawan, Carolina, Magdalena, Kurniawan (2013). *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset (Program IMB SPSS 21.0)*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS
- Taniredja, Tukiran dan Mustadifah, Hidayati (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta
- Taniredja, Tukiran dan Mustadifah, Hidayati (2012). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : C.V
Andi Offset

Yola Melfa dan Budianto Duwi (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Zeithaml, Valerie A et al (2009). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*

Zikmund, William G, dan Babin, Barry J (2010). *Exploring Marketing Research (Edisi 10)*.
China: South-Western, Cengage Learnin