

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

- Alma, Buchari. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Kirom, Bahrul. 2014. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen: *Service Performance and Customer Satisfaction Measurement*. Tangerang: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. Prinsip – Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2013. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.

### Penelitian Terdahulu dan Jurnal

- Budianto Duwi, Melfa Yola. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Riau: Jurnal Tehnik Industri UIN Sultan Syarif Kasim.
- Hadiati Sri, Sarwi Ruci. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. Malang: Jurnal Manajemen.
- Hidayat, R. (2016). PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAMPU PHILIPS (STUDI KASUS PADA MAHASISWA TELKOM UNIVERSITY). *Jurnal Ecodemica*, 3(1), 305-310.
- Nani Supardi, Tineke Wolok. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bank Sinar Mas. Gorontalo: Jurnal Bisnis Ekonomi.

- Oprisman, Wahyu Deptristian. 2016. Analisis Kualitas Layanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan *Pay Trans* Cabang Dipatiukur dengan menggunakan metode *Service Quality*. Bandung: Penelitian Proyek Akhir Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
- Satria, Ricky. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Jasa Kartu Perdana Simpati: Studi Mahasiswa Telkom *Applied Science School*. Bandung: Penelitian Proyek Akhir Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
- Suskiarini, Hikma. Analisis Kualitas Pelayanan Mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan Service Mobil Pada PT. Toyota Nasmoco Cabang Gombel. Semarang: Penelitian Manajemen.
- Widianti, Atik. 2013. Tinjauan Kepuasan Konsumen pada Program *Winback* Telkomvision: Studi pada CV. Bunda Cirebon. Bandung: Penelitian Proyek Akhir Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.

### **Website**

- APJII. 2016. Survei Pengguna Internet di Indonseia November 2016. Diambil dari [admin@Apjii.or.id](mailto:admin@Apjii.or.id). Diakses pada tanggal 11 April 2017.
- Sumirat, MY. 2015. Tinjauan Pustak: Pengertian Pemasaran. Bandung: diambil dari [www.repository.unisba.ac.id](http://www.repository.unisba.ac.id). Diakses pada tanggal 18 April 2017.
- Vicina, P. 2014. Tinjauan Pustaka: Landasan Teori. Bandung: diambil dari [www.repository.widiyatama.ac.id](http://www.repository.widiyatama.ac.id). Diakses pada tanggal 18 April 2017.
- [Www.Databoks.Katadata.co.id](http://Www.Databoks.Katadata.co.id). Diakses pada tanggal 12 April 2017.
- [Www.Digilib.unila.ac.id](http://Www.Digilib.unila.ac.id). Diakses pada tanggal 19 April 2017.
- [Www.Telkomsel.com](http://Www.Telkomsel.com). Diakses pada tanggal 24 Maret 2017.
- [Www.DiskonHolic.com](http://Www.DiskonHolic.com). Diakses pada tanggal 14 April 2017.
- [Www.Telkomsel.com/InfoPoin](http://Www.Telkomsel.com/InfoPoin). Diakses pada tanggal 14 April 2017.
- [Www.TelkomselPoin.com](http://Www.TelkomselPoin.com). Diakses pada tanggal 14 April 2017.