

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Shandy Asri. (2017). *Officer 1 Pull Support Telkom Regional 3 Jawa Barat*.
- Arokiasamy, Raj A. Anantha., dan Abdul GhaniKanesanbin Abdullah. (2013). *Service Quality and Customer Satisfaction in The Cellular Tellecommunication Service Provider in Malaysia*. International Refereed Research Journal Vol.-IV, Issue – 2.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2016). Survei Internet APJII. [Online] Tersedia: <https://www.apjii.or.id> [8 September 2017]
- Belch, George. E and Michael A. Belch. (2012). *Advertising and Promotion*, New York: McGraw-Hill.
- Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons., dan Senjeev K. Bordoloi. (2014). *Sevice Management*, Eighth Edition. New York: The McGraw-Hill.
- Grewal, Dhruv. and Michael Levy. (2012). *Marketing*, Third Edition, New York: McGraw-Hill.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Illieska, Karolina. (2013). *Customer Satisfaction Indeks – as a Base for Strategic Marketing Management*. TEM Journal Vol. 2 No. 4.
- Indihome (2017). *Tentang Indihome*. [Online] Tersedia:<https://indihome.co.id/> [28 Desember 2017]
- Indotelko, (2016). *Tak mudah membangun akses fixed broadband di Indonesia*. [Online] Tersedia: <https://www.indotelko.com/kanal?c=id&it=membangun-akses-fixed-broadband-indonesia> [28 Desember 2018].
- International Telecommunications Union. (2017). Global ICT Developments. [Online] Tersedia: <https://www.itu.int/net4/ITU-T/search/#?q=fixed%20broadband&fl=0> [29 Desember 2017]
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*, Fourteenth Edition, England: Pearson Education

- Lokel, Siew- Phaik., Ayankunle Adegbite Taiwo., Hanisah Mat Saliml., dan Alan G. Downe. (2011). *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider*. International Conference on Financial Management and Economics IPDR Vol: 11 IACSIT Press Singapore 2011.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetisi*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Manoppo, Ferninda. (2013). *Kualitas Pelayanan, dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado*. Jurnal EMBA Vol. 1 No. 4
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kenca Prenada Media Group.
- Mullins, John W. dan Orville C. Walker. (2013). *Marketing Management*, Eighth Edition, New York: McGraw-Hill.
- Pusat Data dan Analisa Pembangunan Jawa Barat. (2015). *Jumlah Penduduk Kabupaten/ Kota Jawa Barat Tahun 2010-2015*. [Online]. Tersedia: [pusdalibang.jabarprov.go.id](http://pusdalibang.jabarprov.go.id) [7 Februari 2018]
- Sarwono, Jonathan. (2013). *Strategi Melakukan Riset*. Yogyakarta: Andi offset.
- Sarwono, Jonathan dan Herlina Budiono. (2012). *Statistik Terapan: Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi (Menggunakan SPSS, AMOS, Excel)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sasongko, Felita dan Hartono Subagio. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1 No. 2.
- Silvestri, Cecilia., Barbara Aquilani., dan Alessandro Ruggieri. (2017) *Service Quality and Customer Satisfaction in Thermal Tourism*. The TQM Journal Vol.29 No. 1.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Edisi Dua, Bandung:Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa: Merencanakan, Mengelola dan Membidik Pasar Jasa*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Swa. (2016) TelkomGroup Raih Penghargaan Top IT dan Telco 2016. [Online] Tersedia:<https://swa.co.id/TelecommunicationUpdate/telecommunicationupdate/telkom-update/telkomgroup-raih-penghargaan-top-telco-2016> [28 Desember 2017]
- TECHINASIA. (2015). Perbandingan paket Internet Tercepat Dari Provider Internet Broadband Indonesia. [Online] Tersedia: <https://id.techinasia.com/inilah-4-provider-internet-broadband-di-indonesia> [28 Desember 2017]
- Telkom Indonesia. (2016). *Customer Satisfaction and Loyalty Survey Telkom Regional 3 Jawa Barat*.
- Telkom Indonesia. (2017). Telkom Grup. [Online]. Tersedia: <http://www.telkom.co.id/en/> [5 Mei 2017].
- Telkom Indonesia. (2017). Telkom Grup. [Online]. Tersedia: <http://www.telkom.co.id/en/tentang-telkom/struktur-perusahaan> [5 Mei 2017].
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi offset.
- Tribun. (2017). *First Media Raih Penghargaan Service Quality Awards 2017*. [Online]. Tersedia: <http://www.tribunnews.com/images/regional/view/1711913/first-medi-raih-penghargaan-service-quality> [7 Februari 2018].  
-awards-2017
- Yuen, Kum Fai dan Thai, Vinh. V. (2015). *Service Quality and Customer Satisfaction in Liner Shipping*. International Journal of Service Sciences Vol.7 No. 2/3.
- Yulianti, Yayu. (2017). Analisis kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis(IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 6 No. 2.

Zikmund, William G. and Babin, Barry J. (2010) *Exploring Marketing Research, International Edition*, South-Western: Cengage Learning.