

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman, Muhidin, Sambas Ali, Somantri, Ating (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia.
- Aini, Sarifah, Fanani, Dahlan dan Latief, Wasis A (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada tamu Hotel Ollino Garden Malang*, 4(2), 1-8 Jurnal Administrasi Bisnis [Online]. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/196> [22 Desember 2013].
- Algifari (2011). *Analisis Regresi*. Yogyakarta : BPFPE.
- Aryani, Dwi dan Rosinta Febrina (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. [Online].<http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617> [19 Desember 2013].
- Baihaqi, Muhamad (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen studi pada Patria Plaza Hotel Blitar*. [Online].<http://library.um.ac.id/ptk/index.php?mod=detail&id=41123> [23 desember 2013].
- Choi, Joon Beom dan Kim, Hyun Sik (2013). *The Impact of Outcome quality, interaction quality, and peer to peer quality on customer satisfaction with a hospital service*. 23(3), 188-204. *Retreiving from Emerald journals*.
- Dibyantoro, Alhushori, Rini Gustriani (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara* 2(3), 247-259 JURNAL EKONOMI DAN INFORMASI AKUNTANSI. [online] [news.palcomtech.com/wp.../DIBYAALHUSRORIRINI-JE02032012.pdf](http://news.palcomtech.com/wp.../DIBYAALHUSRORIRINI-JE02032012.pdf) [22 Desember 2013].
- Haris, et al (2008). *Dampak Tayangan Eksklusif Liga Inggris Terhadap Brand Image Astro TV*, Vol 1, 75-105 *Jornal Of Business strategy and Execution*. [online]. [eprints.binus.ac.id/26868/](http://eprints.binus.ac.id/26868/) [22 Desember 2013].
- Heizer, Jay, dan Render, Berry (2009). *Manajemen Operasi ( Buku 1)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Heruwasto, Ignatius dan Aprilia Arrina Wulan (2012). *Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Layanan Penerbangan Studi Pada Pengguna Lion Air*. 41(4), 421- 435. *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*.
- Indonesian Commercial Newsletter (2009). *Perkembangan Industri TV Berbayar ditengah Persaingan Ketat*. [Online]. <http://www.datacon.co.id/Internet2008Ind%20TVcable.html>. [5 Desember 2010].
- Irawan, Rahmat Edi (2012). *Sisi Positif dan Negatif Persaingan Antar Stasiun Televisi Di Indonesia Di Mata Penonton Televisi*, Vol 3, 173-180 *Journal Humaniora*. [Online]. <http://eprints.binus.ac.id/25667/> [10 Maret 2014].
- Jasfar, Farida (2009). *Manajemen Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Loke, Phaik Siew, Taiwo, Ayankule Adegbite, Salim, Hanisah Mat dan Downe, Alan G (2011). *Service Quality and Customer Satisfaction In a Telecommunication Service Provider*, Vol 11, 24-29 *Retreiving From Emerald Journals*.
- Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen, Mussry, Jacky (2011). *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi* Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Manulang, Ida (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*. [Online]. [http://www.researchgate.net/publication/42322210\\_Pengaruh\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Terhadap\\_Kepuasan\\_Pelanggan\\_Jasa\\_Penerbangan\\_Pt.\\_Garuda\\_Indonesia\\_Airlines\\_Di\\_Bandara\\_Polonia\\_Medan](http://www.researchgate.net/publication/42322210_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Terhadap_Kepuasan_Pelanggan_Jasa_Penerbangan_Pt._Garuda_Indonesia_Airlines_Di_Bandara_Polonia_Medan). [02 Januari 2014].
- Tanoesoedibjo, Rudi (2012). *Potensi Pay TV Indonesia Yang Terbaik Di Asia Pasifik*. Marketeers. [online] <http://www.the-marketeers.com/archives/potensi-pay-tv-indonesia-yang-terbaik-di-asia-pasifik.html> [10 Maret 2014].
- Masdjojo, Gregorius N (2013). *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan Ponsel Blackberry (Study Pada Semarang Celular Tade Center (SCTC) Matahari Plaza Simpang Lima Semarang)*, 42(1), 41- 60 *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*.
- Media Partners Asia (2014). *Indonesia's TV Industry – The Next Five Years*. [Online]. <http://www.media-partners-asia.com/>. [ 4 Desember 2013].
- Nasehudin, Toto Syatori dan Gozali, Nanang (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Pustaka Setia.
- Permana, Lolytia Putri (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Industri Jasa Catering I-Cook di Kota Malang*. Proposal Penelitian Tesis Pada Universitas Brawijaya [online]. <http://www.scribd.com/doc/133364993/Proposal-Penelitian>. [10 Maret 2014].
- Pribadi, Wahyu Aditya (2012). *Analisis Strategi Bersaing dalam Rangka Kompetisi Industri TV Berlangganan*. Tesis pada Universitas Indonesia. [Online]. [lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20300677-T30358...pdf](http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20300677-T30358...pdf) [ 02 Januari 2014].
- Riduwan, dkk.(2011). *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Saebani, Beni Ahmad dan Nurjaman, Kadar (2013). *Manajemen Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sanusi, Anwar (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

- Santouridis, Ilias dan Trivellas Panagiotis (2010). *Investigating the Impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece*. 22(3), 330-343, *Retrieving fom Emerald Journals*.
- Sekaran, Uma. (2007). *Research Methods For Business* buku 1 edisi 4. Jakarta : Salemba empat.
- Sekaran, Uma (2011). *Research Methods For Business* buku 2 edisi 4. Jakarta : Salemba empat.
- Sugiyono (2011). *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sunani (2012). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Terhadap Kepuasan Mahasiswa, V(1), 55-66 *Jurnal Ilmiah*. [online] <http://portal.kopertis2.or.id/jspui/bitstream/123456789/222/1/7.SUNANI.pdf> [ 15 Maret 2014].
- Sunyoto, Danang (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Jakarta : CAPS
- TelkomVision on Twitter.[online]. <https://twitter.com/TelkomVision>
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Widoyoko, Eko Putro (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Wijaya, Tony (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks
- Widjajanti, Kesi dan Ermawati, Nina (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Warnet USM*. [Online]. <http://journal.usm.ac.id/jurnal/dinamika-sosial-budaya/391/detail/> [19 Desember 2013].
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2009). *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*, 5<sup>th</sup> edition. Mc. Graw Hill.