

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggabrata Wisni Dan Bayu Rahanata Bayu. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar. E-jurnal Unud, vol. 4, no. 5. Di dapat dari: [http://www.e-jurnal.com/2015/07/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap\\_3.html](http://www.e-jurnal.com/2015/07/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap_3.html). (di akses pada 9 febuari 2016)
- Ardelia Dea. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grapari kios Telkomsel Bandung Electronic Center. Di dapat dari: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/18568/resume/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-graparikios-telkomsel-bandung-electronic-center.pdf>. (di akses pada 9 febuari 2016)
- Ardiana Riszky. (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indonusa Telemedia (Telkom Vision) Regional Office Jawa Barat (Studi Kasus Wilayah Bandung Tahun 2013). Di dapat dari: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/31054/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-pt-indonusa-telemedia-telkom-vision-regional-office-jawa-barat-studi-kasus-wilayah-bandung-tahun-2013-.html>, (di akses pada 9 febuari 2016)
- Bandu Yunus Muh (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar. di dapat dari: Barat. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/61592/5/Chapter%20I.pdf>, (di akses pada 9 febuari 2016)
- Creswell, John W. 2014. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed edisi ketiga. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Darmawan. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Egena Ode. (2013). *Customer Satisfaction in Mobile Telephony: An Analysis of Major Telecommunication Service Providers in Nigeria*. *Asian journal of management research vol. 4 issue 1*. Di dapat dari:  
<http://www.ipedr.com/vol82/014-ICBMG2014-C10001.pdf>. ( di akses pada 9 febuari 2016)

Etta Mamang Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV Andi Offset

Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2012. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20”. Semarang : UNDIP

Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Heizer, J dan Render, B, (2008), *Operations Management*, Edisi Ketujuh, Salemba Empat, Jakarta.

Heizer, Jay dan Barry Render. --2009. *Manajemen Operasi Buju 1* edisi 9. Jakarta : Salemba 4.

Indotelko. (2016). *Bisnis Fixed Broadband masih cerah*. Di dapat dari:  
<http://www.indotelko.com/kanal?c=id&it=Bisnis-Fixed-Broadband-Masih-Cerah>. (Di akses pada 12/01/2016).

Indrawan, R. & Yaniawati R.P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, Bandung: Penerbit PT Refika Aditama

Indrawati, 2015. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi, PT Refika Aditama, Bandung.

Info komputer. (2015 27 Mei). Biznet Network Tampil dengan wajah baru. Di dapat dari: <http://www.infokomputer.com/2015/05/berita/berita-reguler/biznet-networks-tampil-dengan-wajah-baru/>. (Di akses pada 14/02/2016).

Itu. (2013). ICT Fact and Figures. Di dapat dari: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2013-e.pdf> (diakses pada 12/01/2016).

Jianjun Chen. (2011). *An Emperical Analysis of the Relationship Among the Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty of High Speed Railway Based on Strctural Equation Model*. Canadian social science vol. 7, no.4. di dapat dari <http://cscanada.net/index.php/css/article/download/j.css.1923669720110704.Z25/1849>.( di akses pada 9 febuari 2016)

Kabar bisnis. (2015 12 Maret). First Media incaar 1,5 juta pelanggan di akhir 2015. Di dapat dari: <http://www.kabarbisnis.com/read/2855662/first-media-incar-1-5-juta-pelanggan-di-akhir-2015>. (Di akses pada 14/02/2016).

Kominfo. (2014). Buku Saku. di dapat dari dari: <http://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Buku%20Saku%20Data%20dan%20Tren%20TIK%202014.pdf> (diakses pada 12/01/2016).

Kotler dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga

Loke Phaik Siew, Taiwo Adegbite, Hanisah. (2011). *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider. International on financial management and economics IPEDR vol. 11*. Di dapat dari: <http://www.ipedr.com/vol11/5-R00009.pdf>. (di akses pada 9 febuari 2016)

Lupiyoadi, Rambat, (2013): Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba empat.

Metronews. (2015 7 Maret). Kuartal 1, Indovision Masih rugi Rp130 Miliar. Di dapat dari: <http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/05/07/123329/kuartal-i-indovision-masih-rugi-rp130-miliar>. (Di akses pada 14/02/2016).

Navaratnaseelan JJ and Elangkumaran P. (2014). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Customers of Commercial Bank of Ceylon PLC Trincomalee District*. Di dapat dari: [https://www.researchgate.net/publication/306056593\\_Impact\\_of\\_Service\\_Quality\\_on\\_Customer\\_Satisfaction\\_A\\_Study\\_on\\_Customers\\_of\\_Commercial\\_Bank\\_of\\_Ceylon\\_PLC\\_Trincomalee\\_District](https://www.researchgate.net/publication/306056593_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_A_Study_on_Customers_of_Commercial_Bank_of_Ceylon_PLC_Trincomalee_District). ( di akses pada 9 febuari 2016)

Nilasari Nilasari dan Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo. Jurnal paradigma Vol. 13 no. 01. Di dapat dari: <http://journal.uniba.ac.id/index.php/PD/article/view/73> . (di akses pada tanggal 9 febuari 2016)

Nugroho Triyandari Novemy. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (survey pada pelanggan speedy Telkom di Kota Surakarta). Jurnal paradigma vol.12, no.02 Di dapat dari: <http://journal.uniba.ac.id/index.php/PD/article/download/121/118>, (di akses pada 9 febuari 2016)

okezone (2010, agustus 23) 2015, Fixed Broadband Capai 548 Juta Pelanggan. Dipetik januari 14, 2016, dari [techno.okezone.com](http://techno.okezone.com).  
<http://techno.okezone.com/read/2010/08/23/54/365543/2015-fixed-broadband-capai-548-juta-pelanggan>.

Prentice Catherine. (2013). *Service quality perceptions and customer loyalty in casinos*. Journal of contenmporary hospital management, vol. 2, lss 1. Di dapat

dari :<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/09596111311290219>. ( di akses pada 9 febuari 2016)

PT. Telekomunikasi Indonesia. (2015). *Customer care wilayah Telkom jawa barat tengah* 2015 Bandung: PT. Telekomunikasi Indonesia.

PT. Telekomunikasi Indonesia. (2015). *Unit Warroom wilayah Telkom jawa barat tengah* 2015 Bandung: PT. Telekomunikasi Indonesia.

Rian Perdani Dika. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indovision area Bandung. Di dapat dari:  
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/102955/slug/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-indovision-area-bandung.html>, (di akses pada 9 febuari 2016)

Ridwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2011. Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta.

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor: Ghalia Indonesia

Sangadji, Etta Mamang., sopiah. 2010. Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian. Yogyakarta: Andi

Sangadji, E.M., dan sopiah. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sanistasya Alvianolita Poppy. (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. E- journal ilmu administrasi bisnis, vol.3, no. 1. Di dapat dari: [http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/3%20JURNAL%20POPPY%20ALVIANOLITA%20\(04-06-15-07-36-55\).pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/3%20JURNAL%20POPPY%20ALVIANOLITA%20(04-06-15-07-36-55).pdf). ( di akses pada 9 febuari 2016)

- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Salemba Empat, Jakarta.
- Sigit Dimas Reza (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pengguna jasa lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung). Di dapat dari: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/65298/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pengguna-jasa-lapangan-futsal-studi-kasus-pada-ifi-futsal-bandung-.html>, (di akses pada 9 febuari 2016)
- Sindonews. (2015 6 september). Mnc Play Media manjakan pelanggan lewat diskon. Di dapat dari: <http://autotekno.sindonews.com/read/1041288/133/mnc-play-media-manjakan-pelanggan-lewat-diskon-1441515913>. (Di akses pada 14/02/2016).
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS (*Centre of Academic Publishing Service*)
- Tambunan Rahmayati Dan Surywardani Bethani. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT JNE perwakilan kawalayaan tahun 2014. Banking and managemen review vol. 4 no.2. Di dapat dari: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/65027/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-pt-tiki-jalur-nugraha-ekakurir-jne-tahun-2014-studi-kasus-jne-cab-bandung-perwakilan-kawalayaan-.html>. (di akses pada 9 febuari 2016)
- Tampubolon, P. Manahan, 2004, Manajemen Operasional, edisi pertama, Ghalia Indonesia.

Telkom. (2015 9 November). Laporan keuangan Telkom. Di dapat dari:

[http://www.telkom.co.id/laporan-keuangan-telkom-kuartal-iii-tahun-2015-  
pendapatan-telkom-naik-15-menjadi-rp-757-triliun-cellular-voice-dan-data-  
internet-it-service-memberikan-kontribusi-terbesar-bagi-pendapatan.html](http://www.telkom.co.id/laporan-keuangan-telkom-kuartal-iii-tahun-2015-pendapatan-telkom-naik-15-menjadi-rp-757-triliun-cellular-voice-dan-data-internet-it-service-memberikan-kontribusi-terbesar-bagi-pendapatan.html). (Di akses pada 14/02/2016).

Telkom. (2015). *Product*. Di dapat dari: [http://www.telkom.co.id/products/my-  
broadband/indihome](http://www.telkom.co.id/products/my-broadband/indihome). (Di akses pada 8/01/2016).

Telkom. (2015). tentang Telkom. Di dapat dari: [http://www.telkom.co.id/tentang-  
telkom](http://www.telkom.co.id/tentang-telkom) (diakses pada 12/01/2016)

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Ujang Sumarwan. 2011. Perilaku Konsumen. Bogor : Ghalia Indonesia.

Ujang Sumarwan. 2011. Perilaku Konsumen. Bogor : Ghalia Indonesia.

Wijaya, Tony. (2011), Manajemen kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian, PT. Indeks, Jakarta.