

DAFTAR PUSTAKA

- Akamai, 2012. *The State of the Internet: 2nd Quarter*. [pdf] Tersedia pada: <<http://www.akamai.com/stateoftheinternet>> (Diakses tanggal 23 Oktober 2013).
- APJII, 2012. *Daftar Anggota ISP di Indonesia*. [online] Tersedia pada: <<http://www.apjii.or.id/v2/in-dex.php/read/index-anggota/keanggotaan>> (diakses tanggal 22 November 2012).
- Arfiandi, Fajar, 2008. *Usulan Program Peningkatan Kualitas Layanan Telkom Speedy Dengan Menggunakan Metode QFD Berdasarkan Hasil Pengukuran Kualitas Layanan Dengan menggunakan Metode Servqual*. Tugas Akhir Mahasiswa Institut Teknologi Telkom.
- Bambang, 2012. *Pengguna Internet Indonesia Mencapai 61 Juta Orang Pertama 2012*. [Online] Tersedia pada: <<http://gadgetan.com/pengguna-internet-indonesia-mencapai-61-juta-orang-pertahun-2012/34990>> (diakses tanggal 9 Januari 2013).
- ETSI, 2003. ETSI TR 102 276 V1.1.1 (2003-10). *User Group User's Quality of Service Criteria for Internet Access in Europe*. [pdf] Tersedia pada: <http://docbox.etsi.org/EC_Files/EC_Files/tr_102276v010101p.pdf> (Diakses tanggal 23 Oktober 2013).
- Fraenkel, Jack R., Wallen, Norman E., dan Hyun, Helen H. 2012. *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York : McGraw-Hill.
- Hasun, Farda, et.al. 2011. *Studi Standar Kualitas Layanan Pada Era Konvergensi*. Laporan Departemen Kominfo.
- Indogamers. 2012. *ISP di Kota Bandung*. [online] Tersedia pada: <<http://forum.indogamers.com/show-thread.php?t=170311&page=2>> (diakses tanggal 22 November 2012).
- ITU, 2001. ITU-T G.1000 (11/2001) *Recommendation. Transmission Systems and Media, Digital Systems and Networks*. [pdf HTML] Tersedia pada: <http://www.itu.int/rec/dologin_pub.asp?lang=e&id=T-REC-G.1000-200111-I!!PDF-E&type=items> (Diakses tanggal 23 Oktober 2013).

- KOMINFO, 2011. *Profil dan Panduan Pelaksanaan Program ICT Pura*. [pdf]
Tersedia pada: <[http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/111807-%5B Konten %5D-Konten%20C7445.pdf](http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/111807-%5B%20Konten%20C7445.pdf)>(diakses tanggal 23 Oktober 2013)
- Kompas. 2013. *Terendah SeAsia. Seberapa Parah Koneksi Internet di Indonesia*. [online] Tersedia pada: <<http://tekno.kompas.com/read/2012/10/21/19504152/Terendah.SeAsia..Seberapa.Parah.Koneksi.Internet.di.Indonesia>> (diakses tanggal 10 Februari 2013).
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kriswanto, Widiawan dan Irianty. 2004. *Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket dengan Metode Kano berdasarkan Dimensi ServQual*. *Jurnal Teknik Industri* vol. 6, No. 1, hal. 37-46.
- Lovelock, Christopher dan Wirtz, Jochen. 2007. *Services Marketing. Chapter 14*, hal. 418 – 420. United States of America : Pearson Prentice Hall.
- Malhotra, Naresh K. Dan Birks, David F. 2007. *Marketing Research*. United States of America : Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., dan Berry, Leonard L. 1988. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* vol. 64, No. 1, hal. 12-40.
- Pemerintah Kota Bandung. 2013. *Jumlah Penduduk di Kota Bandung tahun 2011*. http://bandungkota.bps.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=62:penduduk2011&catid=34:penduduk&Itemid=11 (diakses tanggal 4 November 2012).
- Pikiran Rakyat. 2013. *Pemkot Bandung Segera Realisasikan Cyber City*. [online] Tersedia pada: <<http://m.pikiran-rakyat.com/node/197153>> (diakses tanggal 4 Januari 2013).
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika 2008. 10/PER/M.KOMINFO/04/2008. *Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Sambungan Langsung Jarak Jauh*. [pdf] Tersedia pada: <http://web.postel.go.id/content/ID/regulasi%5Cstandarisasi%5Ckepmen%5Cqossjtsjj_110408.pdf> (Diakses tanggal 24/10/2013)

- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika 2008. 11/PER/M.KOMINFO/04/2008. *Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Lokal*. [pdf] Tersedia pada: <<http://web.postel.go.id/content/ID/regulasi%5Cstandardisasi%5Ckepmen%5Cqosjartaplok110408.pdf>>(Diakses tanggal 23 Oktober 2013).
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika 2008. 12/PER/M.KOMINFO/04/2008. *Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Selular*< <http://web.postel.go.id/content/ID/regulasi%5Cstandardisasi%5Ckepmen%5Cqos%20jartapseluler%20110408.pdf>> (Diakses tanggal 23 Oktober 2013).
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika 2008. 13/PER/M.KOMINFO/04/2008. *Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas*. [pdf] Tersedia pada: <<http://web.postel.go.id/content/ID/regulasi%5Cstandardisasi%5Ckepmen%5Cqos%20fwa110408.pdf>> (Diakses tanggal 23 Oktober 2013)
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika 2008. 14/PER/M.KOMINFO/04/2008. *Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Sambungan Internasional*. [pdf] Tersedia pada: <<http://web.postel.go.id/content/ID/regulasi%5Cstandardisasi%5Ckepmen%5Cqos%20jartap%20sli%20110408.pdf>> (Diakses tanggal 23 Oktober 2013).
- Purwadani, Renny, 2006. *Perancangan Spesifikasi Teknis Speedy Dengan Metode Quality Function Deployment, Studi Kasus PT Telkom Kandatel Jakarta Timur*. Tugas Akhir Mahasiswa STT Telkom.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Sudjana. 1992. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2006. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukeci, Triana, 2011. *Usulan Perbaikan Layanan Telkomsel Flash PT Telkomsel Palembang Menggunakan Integrasi Servqual, Model Kano, dan QFD*. Tugas Akhir Mahasiswa Institut Teknologi Telkom.

- Sulana, Arche, 2011. *Peningkatan Kualitas Layanan Telkom Speedy Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di PT. Telkom, Tbk Kancatel Tanjung Pinang*. Tugas Akhir Mahasiswa Institut Teknologi Telkom.
- Tan, Kay C., dan Pawitra, Theresia A. 2001. *Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. Managing Service Quality*, pp. 418-430.
- The Marketeers. 2013. *Bandung Service Excellence Award 2012*. [online] Tersedia pada: <<http://the-marketeers.com/archives/bandung-service-excellence-award-2012.html>> (diakses tanggal 6 Januari 2013).
- Walden, David. 1999. *Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality, Center for Quality of Management Journal*. [pdf] Tersedia pada: <<http://www.walden-family.com/public/cqm-journal/2-4-Whole-Issue.pdf>> (Diakses tanggal 13 Februari 2013)
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Zulmi, Maulidzar, 2008. *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Galeri Indosat Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Bandung*. Tugas Akhir Mahasiswa Institut Teknologi Telkom.