

## DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report PT. First Media Tbk-Jakarta, Tahun 2012 – 2015.
- Anumillah, Aghnia. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Baraya Travel Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom*. Vol.3, No.1:267.
- Apjii. (2016). *Survey Internet APJII 2016*. Diperoleh dari <https://www.apjii.or.id/content/read/39/264/Survei-Internet-APJII-2016>, (diakses pada 2017).
- Aprilya, Viona. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Cabang Padang. *Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Padang*. 6-8.
- Christoper Lovelock dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Cnn Indonesia. (2016). *Tahun Ini First Media Siapkan Belanja Modal Rp.1,5 Triliun*. Diperoleh dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20160303134422-92-115109/tahun-ini-first-media-siapkan-belanja-modal-rp15-triliun/>, (diakses pada 2017).
- Creswell Johan W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Firstmedia. (2017). *Cek Area Layanan First Media*. Diperoleh dari <http://www.firstmedia.com/get/subscribe/cek-area-layanan>, (diakses pada 2017)
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hayati, Nur. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Kasus pada Kereta Api Kelas Eksekutif Turangga). *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi*, 3
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung: Aditama.

- Indrawati, R & Yaniwati R.P. (2014). *Metodelogi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan Campuran Manajemen Pembangunan dan Pendidikan*, Bandung: Penerbit PT. Refika Aditama.
- Kaskus. (2014). *Keluhan Internet First Media*. Diperoleh dari <https://www.kaskus.co.id/thread/5430e07a0e8b468e5f000009/keluhan-internet-firstmedia/>, (diakses pada 2017).
- Kirom, Bahrul. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kominfo. (2017). *Kemkominfo: Pengguna Internet di Indonesia capai 82 Juta*. Diperoleh dari [https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/3980/Kemkominfo%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+Capai+82+Juta/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/3980/Kemkominfo%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+Capai+82+Juta/0/berita_satker), (diakses pada 2017).
- Kompasiana. (2014). *Kisah Nyata Seorang Pelanggan First Media*. Diperoleh dari [http://www.kompasiana.com/rumpitekno/kisah-nyata-seorang-pelanggan-first-media\\_54f84cc6a33311137e8b45cf](http://www.kompasiana.com/rumpitekno/kisah-nyata-seorang-pelanggan-first-media_54f84cc6a33311137e8b45cf). (diakses pada 2017).
- Kotler, Phillip. (2013). *Marketing 3.0*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2012). *Prinsip – prinsip Pemasaran, Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. (2012). *Marketing Managment 14<sup>th</sup>*. Person Education.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller. (2016). *Marketing Manajement 15<sup>th</sup> Global Edition*. Pearson Prentice.
- Paramata, Wayan Arya. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. *Jurnal Forum Manajemen*. Vol 6 (Nomor 2, Tahun 2008). Hal 43-55.
- Limakrisna, N dan Purba, T.P. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori Aplikasi dalam Bisnis ( Edisi 2 )*. Bekasi: Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Mediakonsumen. (2016). *Tagihan First Media MELEDAK tiba-tiba*. Diperoleh dari <https://mediakonsumen.com/2016/08/20/keluhan/tagihan-firstmedia-meledak-tiba-tiba>, (diakses pada 2017).

- Mullins John W dan Orville C. Walker, JR. (2013). *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach 8<sup>th</sup> Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Nesabamedia. (2017). *Pengertian, Fungsi dan Manfaat Internet yang Perlu Anda Ketahui*. Diperoleh dari <http://www.nesabamedia.com/pengertian-fungsi-dan-manfaat-internet-lengkap/#comments>, (diakses pada 2017).
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sarwono, Jonathan. (2011). *Mixed Methods ( Cara Menggabungkan Riset Kuantitatif dan Tindakan)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sarwono, Jonathan, dan Herlina Budiono. (2012). *Statistik Terapkan: Aplikasi Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi Menggunakan SPSS, AMOS dan Excel*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Seputar Pengetahuan. (2015). *Pengertian ISP dan Fungsinya Serta Jenis Layanan ISP*. Diperoleh dari <http://www.spengetahuan.com/2015/09/pengertian-isp-dan-fungsinya-serta-jenis-layanan-isp.html>, (diakses pada 2017).
- Slideshare. (2013). *Data Statistik Bidang Penyiaran*. Diperoleh dari <https://www.slideshare.net/efmirza/data-statistik-bidang-penyiaran>, (diakses pada 2017).
- Suara Pembaca. (2014). *Keluhan Pelanggan First Media*. Diperoleh dari <http://www.suarapembaca.net/report/reader/1208336/keluhan-pelanggan-first-media>, (diakses pada 2017).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service.
- Suardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora 11*.
- Techinasia. (2016). *(Update) Perbandingan Paket Internet Tercepat dari Provider Internet Broadband di Indonesia*. Diperoleh dari <https://id.techinasia.com/inilah-4-provider-internet-broadband-di-indonesia>, (diakses pada 2017).

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

Twitter. *Kelemahan First Media*. Diperoleh dari <https://www.twitter.com/search?q=kelemahan%20firstmedia&src=typd>, (diakses pada 2017).

Wikipedia. (2017). *First Media*. Diperoleh dari [https://www.wikipedia.org/wiki/First\\_Media](https://www.wikipedia.org/wiki/First_Media), (diakses 2017).

Zmurah. (2015). *Daftar Provider TV Berlangganan Terbaik di Indonesia 2015*. Diperoleh dari <http://zmurah.com/daftar-provider-tv-berlangganan-terbaik-di-indonesia-2015/>, (diakses pada 2017).