

DAFTAR PUSTAKA

https://kominfo.go.id/content/detail/13131/inilah-rincian-jumlah-pelanggan-prabayar-masing-masing-operator/0/sorotan_media

Tjiptono, Fandy, 2005 *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Rosdiyani, Mira Vidathya. 2017. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Akuntansi Pada Aplikasi Penjualan Tiket (Rail Ticketing System) di PT.KAI (PERSERO) Menggunakan Pendekatan Delon & McCleasn. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Telkom.

Barata, Atep, 2004 *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Wiranda, Egy Surya. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada OLX.CO.ID. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Telkom.

Evans dan Lindsay, 2000 *Membangun Kepuasan*, RinekaCipta, Jakarta.

Kotler, Philip, 2003 *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.

Lovelock, Cristhoper; Wright, Lauren, 2007 *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Jakarta.

Supranto, 2006 *Pengukuran Kualitas Layanan*, UGM, Yogyakarta.

<http://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/>

- Sabowo, Indira Nuning. 2013. *Survei Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra International, Tbk – Honda. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta*
- Sirhan dan Wahyu. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Vol 3 no 1.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Vol 6 no 2.
- Toriq, Mochammad. 2014, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol 3 no 8.
- Rabiqy, Yohandes. 2017. *Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pengguna Internet Telkomsel*, Vol 6 no 1.
- Gloor, Peter. 2017. *The impact of virtual mirroring on customer satisfaction*
- Permana, Huda. 2007. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Vol 3 no 1.
- Cassidy, Anita & Guggenberger, Keith. 2000. *A Practical Guide to Information Systems Process Improvement*. United States of America. St. Lucie Press is an imprint of CRC Press LLC.
- Maguire, Stephen & Sparx Systems. 2017. *Enterprise Architecture*. Vol 1 no 1.
- Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survei*. PT. LP3ES, Jakarta.

Trias Septyoari Putranto; Raden Nana Kusdiana. 2013. *MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BIRO PERJALANAN TAMARIND WISATA (Performance Importance Method)*. Vol 4 no 1.

The Open Group. (2016). TOGAF Version 9.1. The Open Group

Setiawan, E. B. (2009, Juni 20). Pemilihan EA Framework. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), 6.

Maria, Monica. 2013. JURNAL PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KING CAKE. Vol 6 no 1.

Maulana, Ade Syarif. 2016. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TOI. Vol 1.

Gulla, Rendy; Oroh, Sem George; Roring, Ferdy. 2015. ANALISIS HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL MANADO GRACE INN. Vol 3 no 1

Prabowo, Wahyu Nur. 2015. PENGARUH HARGA, PROMOSI, LOKASI, KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. Naskah Publikasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah.

Kotler & Keller, 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga