

## DAFTAR PUSTAKA

- <http://www.indihome.co.id/article/detail/kehadiran-internet-fiber-di-rumah-menjadisemakin-penting>. (Diakses pada tanggal 3 Maret 2016)
- <http://lapor.net/kualitas-layanan-telpkom-indihome-tidak-jelas> (Daikses pada tanggal 3 Maret 2016)
- <http://wwwkompasiana.com/indihome-pelanggan-loyalitas> (Daikses pada tanggal 6 Maret 2016)
- <http://respository.ac.id/xmlui/bitstream/telkom/pelanggan/loyalitas/dari/pelanggan/jumlah/penurunan> (Diakses pada tanggal 6 Maret 2016)
- Boyd, Walker, Larreche. 2012. *Marketing management*. New York: A strategic approach with a global orientation.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Freddy Rangkuti.,2013.*Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, C. 1992. *Service Management and Marketing*. Toronto. Lexington Books Massachusetts.
- Hajat, Nurahma, dkk. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran* Edisi 14 jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher. 2002. *Service Marketing In Asia*. Singapore: Prentice Hall Inc.
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. 2002. *Delivering Service Quality*. New York: Mc Milan.
- Ratih Hurriyati. 2008. *Service Marketing*. Jakarta: Alfabeta.
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar. 2004. *Consumer Behavior* 8th edition. England: Pearson Prentice.
- Singgih Santoso. 2014. *Panduan Lengkap SPSS versi 20*. Jakarta: edisi revisi.PT Elex Media Komputer Indo.
- Swasta, B dan Handoko. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Modern Liberty.
- Yona Elisabeth. 2011. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Perusahaan Terhadap Intensitas Peran Akuntansi Manajemen Semarang*: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. New York. McGraw Hill Inc, Int'l Edition.