

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad & Yaacob. 2011. *“Determinants of Customer Satisfaction towards Broadband Services in Malaysia”*. (International Journal of Business, Humanities and Technology, Vol.1 No.2)
- Baskara. 2015. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kota Surakarta”*. (Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.1 No.6, ISSN 2321-7788)
- Boone & Kurtz. 2014. *Contemporary Business*, (Singapore: Binder ready Version)
- Christoper Lovelock dan Wirtz Jochen, *Service Marketing: People, Technology Strategy 7th edition*, (Pearson, 2011)
- Dessica Dinar Sari. 2016. Skripsi. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Sim Card Gsm Prabayar Xl Di Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hakim, Muhammad Fauzul. 2015. Skripsi. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. (Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta)
- Hawkins, D.I., Mothersbaugh, D.L. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. (New York. McGraw-Hill. 2010)
- <http://forum.kompas.com/threads/355922-Pelanggan-Layanan-Internet-Bolt!-Kecewa>
(diakses tanggal 12 Maret 2016)
- <http://mediakonsumen.com/2016/02/15/keluhan/mengecewakan-bolt-sering-no-service-dan-pelayanan-boltcare-dont-care> (Diakses pada tanggal 06 Maret 2016)
- <http://tekno.kompas.com/read/2015/03/26/14053597/Pengguna.Internet.Indonesia.Tembus.88.Juta> (Diakses pada tanggal 28 Februari 2016)
- <http://tekno.liputan6.com/read/2096368/nyusul-bolt-pemain-baru-bisnis-4g-bermunculan>
(diakses tanggal 7 Maret 2016)
- <http://www.antaraneews.com/berita/457836/bolt-akan-perbanyak-jumlah-bts> (diakses tanggal 10 Maret 2016)
- www.boltsuper4g.com (Diakses pada tanggal 03 Juli 2016)
- <http://www.mediakonsumen.com/2016/02/15/keluhan/mengecewakan-bolt-sering-no-service-dan-pelayanan-bolt-care-yang-dont-care> (diakses tanggal 4 Maret 2016)
- <http://www.merdeka.com/teknologi/bolt-ingin-tambah-bts-dan-tetap-tidak-hiraukan-keluhan-pelanggan.html> (diakses tanggal 2 Maret 2016)

http://www.telkom.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0031_industri.html (Diakses pada tanggal 01 Maret 2016)

http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_2 (diakses tanggal (11 Maret 2016)

<https://id.techinasia.com/bolt-diamdiam-naikkan-harga-kuota-internet-ratusan-pelanggan-kesal> (8 Maret 2016)

Irawati dan Hery Syahrial. 2015. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area*”. (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen Vol.1 No.2 Mei 2015, ISSN 2407-2648)

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management* 14e. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip and Garry Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.

Lenzun, et.al. 2014. “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*”. (Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (EMBA) Vol.2 No.3 , ISSN 2303-1174)

Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Perusahaan Jasa, Edisi Kedua*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006)

Malhotra, Naresh K. 2010. *Marketing Research*. Sixth Edition (New Jersey: Pearson Education, Inc)

Malik, *et al.* 2012. “Impact of Brand Image, Service Quality, and Price on Customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector”. (International Journal of Business and Social Science, Vol. 3 No.23).

Manus dan Lumanauw. 2015. “*Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat*”. (Journal EMBA, Vol.3 No.2, ISSN 2303-1174)

Mullins, J. Walker, O. *Marketing Management A Strategic Decision Making Approach* (Bonston: McGraw-Hill Irwin. 2010)

Perreault, William D. *Essentials of Marketing*. The McGraw-Hill Companies. Jakarta: Salemba Empat. 2011.

Pratiwi, Dinar Ika. 2010. Skripsi. “*Analisis pengaruh harapan pelanggan, kualitas produk, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan internet flash unlimited di semarang*”. (Semarang: Universitas Diponegoro)

Priyatno, Duwi. 2010. *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta: Erlangga)

- Roza, Suswita. 2011. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Simpati Di Kota Jambi”*. (Volume 13, Nomor 1, ISSN 0852-8349)
- Saleleng, Kojo, dan Karuntu. 2014. “Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel”. (Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1057-1067, ISSN 2303-1174).
- Schiffman & Wisenblit, *Consumer Behaviour*, 11th Edition, (New Jersey: Pearson Education, Inc.,2015)
- Schiffman, L. Kanuk, L. *Consumer Behaviour*. Pearson. 2011.
- Siew-Phaik Loke. 2012. *“Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider.”* (International Conference on Financial Management and Economics IPEDR vol.11)
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta)
- Supardi, Yuniar. 2009. *Internet Untuk Segala Kebutuhan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Swastha, Basu DH. 2010. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality, Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)
- Tjiptono. Fandy. *Strategi Pemasaran*. (Andi Publisher, 2008)
- Uma Sekaran dan Roger Bougie. 2013. *Research Methods for Business*, Sixth Edition, (West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd.)
- Widjoyo, *et.al.* 2013. *“Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya”*.(JurnalManajemen Pemasaran, Vo.1 No.1, 1-12)
- Wijaya, Samuel dan Japariato, *Analisa Pengaruh Perceived Quality terhadap Perceived Value Pelanggan Pengguna Internet Mobile XL di Surabaya*, (Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No.1, 2013)
- William M Pride & O C Ferrell, *Marketing* (South-Western Canada 2010)
- Zain, Hikmawati Safitri. 2011. Skripsi. *“Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Internet 3 Unlimited Di ITC Cempaka Mas”*. (Jakarta : Universitas Negeri Jakarta)
- Zubair, Alief. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media Surabaya”*. (Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 4, Nomor 3, Maret 2015)