

## DAFTAR PUSTAKA

- Akamai. (2016). *Akamai's State of the Internet Q4*, vol. 9 (4).
- Armstrong, G. Kotler, P. (2015). *Marketing an Introduction*. Pearson Education.
- Boone & Kurtz. (2014). *Contemporary Business*, Singapore: Binder Ready Version.
- Bovee, L. Courtland. Houston, J. Michael. Thill, V. John. (1998). *Marketing*. McGraw Hil, inc.
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia.
- Chakraborty, Shibashish. Sengupta, Kalyan. (2013). "An exploratory study on determinants of customer satisfaction of leading mobile network providers – case of Kolkata, India". *Journal of Advances in Management Research*, Vol. 10 Issue: 2.
- Elliot, Greg., Thiele, Sharyb., Waller, David. (2012). *Marketing*. John Wiley and Sons Australia. Ltd.
- First Media. (2017). Produk. (Online) [www.Firstmedia.com](http://www.Firstmedia.com) (diakses pada 12 April 2017).
- First Media. (2017). About First Media. (Online) <http://www.FIRSTmedia.com/index.php/about> (diakses pada 5 Maret 2017).
- Hair et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*, (7<sup>th</sup> edition). New Jersey: Pearson.
- Hanif, Muzamil. Hafeez, Shehriz. Riaz, Adnan. Factors Affecting Customer Satisfaction. (2010). *International Research Journal of Finance and Economics* ISSN 1450-2887 Issue 60.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Gitosudarmo, Indriyo. (2008). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi Pertama), Yogyakarta: BPFE
- Joseph P. Canon, William D. Perreault Jr., E. Jerome McCarthy. (2008). *Basic Marketing*. New York. McGraw-Hill.n
- Kanuk, Leslie dan Leong G. Schiffman. (2010). *Consumer Behavior. (Tenth Edition)*. Pearson International Edition.

- Kotler, P. dan G. Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- K. Kotler. Keller, Kevin. (2012). *Marketing Management*. (14th Ed). United States: Pearson.
- K, Naresh. Malhotra. (2009). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan* (Edisi Keempat). Indeks.
- Keller, Kevin. (2013). *Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity fourth edition*, Pearson Prentice Hall.
- Laely, Nur. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, Vol. 3 No.2.
- Lenzun, Jesica. Massie, James. Adare, Decky. (2014). Pengaruh Kualitas layanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel, Vol.2 No.3.
- Lovelock. Christoper. Wright, Lauren. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Kedua*. Jakarta: Indeks.
- Lovelock, Christoper dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Kedua*. 2008 Jakarta: Indeks.
- Malhotra. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation*. (6th ed). USA: Pearson Education Inc.
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Marsha Novella Putri, Ari Widodo. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Antapani Kota Bandung”. Vol. 3 No. 3.
- Memilih Penyedia Jasa Layanan Internet di Indonesia. (2015). <http://www.ruangfreelance.com/memilih-penyedia-jasa-layanan-internet-di-indonesia/> diakses pada 5 Maret 2017.
- Mikroberita. (2015). “*Peningkatan Pengguna Internet Indonesia*”. (Online) <https://mikroberita.wordpress.com/2015/01/25/peningkatan-pengguna-internet-indonesia/>. (diakses pada 5 Maret 2017).
- Muhammad Rizwan. (2012). Determinants of Customer Satisfaction and its impact on Customer loyalty in Nokia brand, *Journal of Sociological Research* ,Vol. 5, No. 1.

- Prasastono, N. & Pradapa, Sri. (2012). *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. Semarang: Universitas Stikubank.
- Sarjono, Haryadi. Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs Lisrel, sebuah pengantar, aplikasi untuk riset*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi. Julianita. (2015). *Structural Equation Modelling (SEM) Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. Bougie, Rouger. (2009). *Research Methods for Business*, (fifth edition) UK: Wiley.
- Setiawati & Sugiharto. (2011). *Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Layanan Automatic Teller Machine (Atm) Bank Mandiri*. Universitas Gunadarma.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (2014). Bandung: Alfabeta.
- Suhaji. Sunandar, Haris. (2015). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi dengan Intervening kepuasan Pelanggan di Kota Semarang*.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Top Brand Award. (2014). (Online) [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2014](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014) (diakses pada 5 Maret 2017).
- Vadjanasaregagul. (2007). *The Relationship Of Service Quality. Consum Er Decision Factors And Brand Equity*. Nova Southeastern University.
- Walker, Olvire. Boyd. W, Harper. Larreche, Jean Claude. (2005). *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta, Erlangga.

- Wedarini, Sinta. Ni Made. (2012). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen Telkom flexi.
- Widjaja, Amin. Tunggal. (2008). *Audit Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wirtz & Lovelock. (2011). *Services Marketing: People, Techonology, Strategy. Seventh Edition* (United States : Pearson Education, Inc .)
- Yamin, Sosfyan. Kurniawan, Heri. (2009). *Structural Equation Modelling*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Zain, Taufiq. Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen*, vol. XII (1).
- Zeithaml, Valerie, AA Parasuraman dan Leonard L. Berry. (2009). *Delivering Quality Service: Balancing customer Perception and Expectation*. New Yorks. P.26
- Zubair, Alief. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan FIRST Media Surabaya” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 4, Nomor 3