

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bari'ah, Abidin, Z., & Nurtjahjanti, H. (2009). Hubungan antara Kualitas Layanan Bank dengan Minat Menabung Nasabah PT. BRI Kantor Cabang Ungaran. 6.
- Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Minimarket GARUDA Pekanbaru). *Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Budiardjo, A. (1991). *Kamus Psikologi*. Jakarta: Effhar & Dahara Prize.
- Fakultas Teknologi Industri, J. T. (2013). *Buku Panduan Kerja Praktek*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Hadi, S. (2005). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyati, R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Hawkins, D., Mothersbaugh, D., & Best, R. (2007). *Consumer Behaviour Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan pada Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura*.
- Hidayatullah, C. J. (2006). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya*. Malang: Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya.
- Indonesian Wifi. (2014). @wifi.id - Indonesian Wifi. Diakses 21 Agustus 2015 Pukul 13:10 WIB, dari Wifi.id: <http://wifi.id/>
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Johnston, R., & Silvestro, R. (1990). *he determinants of service quality – a customer-based approach*. San Diego, CA.

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran (terjemahan), Edisi Millenium, jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (1997). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Buku 1, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. (2003). *Manajemen Pemasaran Edisi 12, Cetakan III, Alih Bahasa oleh Benyamin Molan*. PT. Indeks.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. (1982). *Service quality: a study of quality dimensions*. Helsinki.
- Lovelock, & Wright. (2005). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, A. I. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Bakso Seuseupan Bantarjati Bogor. *Skripsi Institut Pertanian Bogor*.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri Universitas Diponegoro*.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1990). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1995). *Delivering Quality Service, Balancing*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. (2002). *Buku Latihan SPSS Statistika Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tanan, L., Indar, & Darmawansyah. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.

- Telkom Indonesia. (2015). *Riwayat Singkat TELKOM*. Diakses 25 Agustus 2015 Pukul 15:00 WIB, dari Telkom Indonesia: <http://www.telkom.co.id/riwayat-singkat-telkom.html>
- Telkom Indonesia. (2015). *Visi, Misi dan Tujuan*. Diakses 25 Agustus 2015 Pukul 15:15 WIB, dari Telkom Indonesia: <http://www.telkom.co.id/visi-misi-dan-tujuan.html>
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Turban, Rainer, & Potter. (2005). *Introduction To Information Technology*.
- Valentina K., A. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express di PT. Indonesia Cabang Surakarta. Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2005). *Services Marketing 4th Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

