

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Utsman."Pengertian Kualitas Menurut Para Pakar".  
<http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html>
- Anonim.Diambil 28 oktober 2016. Dari [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)
- Anonim."Arti Pentingnya Kualitas"15 November 2009.  
<https://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/15/pentingnya-kualitas/>
- Aprilian, doni."Manajemen Kualitas".<http://slideplayer.info/slide/2004754/>
- Ara, ara."Definisi Jasa".[https://www.academia.edu/7204727/Pelayanan\\_jasa](https://www.academia.edu/7204727/Pelayanan_jasa)
- Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan). Bayumedia. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiati, Sri & Ruci, Sarwi. 1999. September. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Malang Area. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Volume 1, No. 1, P. 56-64.
- Hamdi, reza. "Analisis Kepuasan Konsumen"  
[https://www.academia.edu/6135506/ANALISIS\\_KEPUASAN\\_KONSUMEN\\_SERVQUAL\\_Model\\_dan\\_Important\\_Performance\\_Analysis\\_Model\\_\(GAP\)](https://www.academia.edu/6135506/ANALISIS_KEPUASAN_KONSUMEN_SERVQUAL_Model_dan_Important_Performance_Analysis_Model_(GAP))
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Jilid 2 Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2002. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Muhidin. 2007. Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Penelitian. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nugroho, Novemy.2014. Agustus. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kota Surakarta). Jurnal Pradigma. Volume. 12, No. 2, P. 114-122.
- Parasuraman., V.A. Zeithaml and L.L.Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research Journal Marketing.
- Pearson,Chris. "Karakteristik Pelayanan Jasa". 2010. <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/04/produk-jasa-pengertian-karakteristik.html>
- Rizkimayasari."Perspektif terhadap kualitas by TQM".31 Maret 2013.<https://rizkimayasari.wordpress.com/2013/03/31/perspektif-terhadap-kualitas-by-tqm/>

- Samuel. "Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian". 25 Februari 2016. <http://www.ciputra-uceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian>
- Seguro, Waseso. 2008. Desember. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Seluler Di Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Volume 13, No. 3, P. 178-188.
- Sugianto. 2013. Agustus. Pengaruh Pelayanan PT. Telkom Speedy Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kecamatan Pontianak Selatan. *Publik A. Jurnal S1 Ilmu Administrasi Negara*. Volume 2, No. 2, P. 1-8.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for business Edisi I and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006), *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*, Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, P. 2000. *Strategi Pemasaran edisi pertama*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Triyandari Nugroho, Novemy. 2014. Agustus. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kota Surakarta). *Jurnal Pradigma*. Volume. 12, No. 2, P. 114-122.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Zain, Taufian. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. *JEAM*. Volume 12, No. 1, P. 104-115.
- Zeithaml, V.A., L.L Berry, and A. Parasuraman (1993), "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service", *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1, pp.1-12