

DAFTAR PUSTAKA

- Arin Anjani, 2016. Analisis Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Kandatel Bantul. Universitas Negeri Yogyakarta, *Repository UNY, Jurnal Manajemen* Vol. 8 No. 7
- Aditya Saputra, 2016. Pengaruh Proses dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC Play Media. Universitas Airlangga *Jurnal Manajemen* Vol. 12 No. 2
- Ahmad Hadi, 2017. Pengaruh Produk dan Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet. *Diponogoro Journal of Management* Vol. 2 No. 3
- Buchari, Alma, 2012. “Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa”. Bandung :CV Alfabeta.
- Daryanto. 2013. Manajemen Pemasaran. Satu Nusa. Jakarta.
- Desti Dianti Hapsari, 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom *Speedy* Di Wilayah Kota Semarang. Universitas Diponegoro *Diponogoro journal of Management* Vol. 10 No. 51
- Dini Mulyani, 2016. Pengaruh People Terhadap Kepuasan Pelanggan ISP MNC Play Media Di Kota Bandung. Unikom, Unikom *Scholar Directory* Vol. 14 No. 77
- Handi Irawan. 2012. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Haryati dan Hastuti. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 16, No.2.
- Haryoso dan Suhartono. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota sebagai Variabel Intervening, *WACANA*, Vol. 12, No.2.
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Imam Gozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*, Semarang : Universitas Diponegoro.

- J. Stanton, William dialih bahasakan oleh Yohanes L. 2012. Prinsip Pemasaran. Edisi ke 7 Jilid ke 1. Airlangga. Jakarta.
- Kotler Philip, dan Gary Amstrong. 2014. *Principles Of Marketing*, Globa Edition, 14 Edition, Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2016. Marketing Management. Edisi ke 15. Penerbit Pearson Education Limited 2016.
- Lisa Dewi Kurniawati, 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Indihome* Surakarta. Universitas Sebelas Maret, *Digital Library USM* Vol. 8 No. 83
- Lupiyoadi, 2012. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi ke 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Mangkunegara. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Rosda. Jakarta.
- Nembah F. Hartimbul Ginting, 2012. Manajemen Pemasaran. Yrama Widya. Jakarta.
- Novi Windasari, 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet *High Speed Indihome* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis USU. Universitas Sumatera Utara, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* Vol. 3 No. 28
- Ramelan Darmaga Pratama, 2017. Pengaruh Produk dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet Service Provider Biznet. Universitas Pakuan Bogor *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 3 No. 5
- Ratih Hurriyanti. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Alfabeta. Jakarta.
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. In Media. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad, 2015. Manajemen Pemasaran, In Media. Jakarta.
- Thamrin A dan Francis Tantri, 2013. Manajemen Pemasaran. Buku Beta, Jakarta.
- Thusyanthy dan Senthilnathan. 2011. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang

Mengwi, Badung, Bali. www.repository.ipb.ac.id/

Tjiptono Fandy, 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Bayumedia.