

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Saputra. 2016. Pengaruh Proses dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC Play Media, *Jurnal Manajemen*, Volume 12, Nomor 2.
- Afrida Shela Mevita. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC Play di Surabaya, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 2, Nomor 9.
- Ahmad Hadi. 2017. Pengaruh Produk dan Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet, *Diponogoro Journal Of Management*, Volume 2, Nomor 3.
- Ali Hasan. 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, CAPS (*Center For Academic Publishing Service*), Yogyakarta.
- Arin Anjani. 2016. Analisis Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telkom Kandatel Bantul, *Jurnal Manajemen*, Volume 8, Nomor 7.
- Arka Darliyas Putra. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Telekomunikasi Tbk Surabaya, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 5, Nomor 2, Februari.
- Blythhe Jim. 2013. *Consumer Behaviour, Peaeson Educated Limited, England*.
- Buchari Alma. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta,
- Danang Sunyoto. 2015. Perilaku Konsumen dan Pemasaran, CAPS , Yogyakarta.
- Desti Dianti Haspari. 2016. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Speedy di Wilayah Kota Semarang, *Diponogoro Journal Of Management*, Volume 10, Nomor 51.
- Daryanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima, Cetakan Pertama, Gava Media. Jakarta.
- Djaslim Saladin. 2013. Manajemen Pemasaran, Agung Ilmu, Bandung.
- Djaslim Saladin. 2015. Intisari Pemasaran dan Unsur – unsur Pemasaran, Cetakan Keempat, Linda Karya, Bandung.
- Dzukron Hamidan Nasution. 2017. Pengaruh Bukti Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Indonesia, *E-Proceeding of management*, Volume 4, Nomor 3.

- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. 2017. Petunjuk Teknis Penyusunan Skripsi dan Sidang Sarjana, Bandung.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2013. Pemasaran Strategik, Ed. Dua, Andi.
- Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa Penerapan dan Penelitian, Andi Publisher.
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Ed. Empat, Andi.
- Haryati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 16, Nomor 2.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2014. *Principle Of Marketing* . Pearson, New Jersey.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2014, *Marketing Management*, (16thEdition), Prentice Hall Published, New Jersey.
- Rambat Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- R Terry George. 2013. Prinsip – Prinsip Manajemen, Bumi Aksara.
- Sofjan Assauri. 2013. Manajemen Pemasaran. Rajawali Pers. Jakarta
- Sugiyono. 2013. Statistika Untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (*Mix Methode*). Alfabeta, Bandung.
- Suparyanto & Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran, IN MEDIA, Bogor.
- Suriyani. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan 4G Telkomsel di Samarinda, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 5, Nomor 2.
- T Hani Handoko. 2017. Manajemen Edisi Kedua, BPFE Yogyakarta.
- Uke Usman Kurniawan. 2013. Pengantar Ilmu Telekomunikasi, Ed. Kedua, Informatika.
- Usman. 2013. Manajemen Teori Praktik dan Pendidikan. Ed. Empat, Bumi Arsa.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6thed. Mc.Graw-Hill. Boston.