

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Saputra. 2016. Pengaruh Proses dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC *Play Media*, Jurnal Manajemen, Volume 12, Nomor 2.
- Ahmad Hadi. 2017. Pengaruh Produk dan Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet, Di Ponogoro *Journal Of Management*, Volume 2, Nomor 3.
- Afan Nur Cahyo. 2018. Pengaruh Harga Kompetitif, Pemasaran Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Fiber (Studi Kasus Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Datel Wonogiri), Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- American Marketing Association (AMA) Yang Di Kutip Oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller.* 2016.
- Arka Darilyas Putra. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Telekomunikasi Tbk Surabaya, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 5, Nomor 2.
- Armya Chaniago. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Telkom Terhadap Kepuasan Pelanggan *Speedy* Di Kota Palangkaraya, Universitas Muhammdiyah, Palangkaraya.
- Aryo Aji Asmoro. 2018. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Pada Pengguna Jasa Internet MNC *Play Media* (Studi Pada Mahasiswa Program S1 Undip Pengguna Provider MNC *Play Media*), Universitas Di Ponegoro, Semarang.
- Baskara Try Puspita. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kota Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Buchari Alma. 2015. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima, Yogyakarta, Gava Media.
- Deni Faisal Mirza, Kristi Endah Ndilosa Ginting, Adinda Tri Adelia Putri And Desi Widiyanti Brutu. 2019. *The Effect Of Price And Quality Of Service To User Satisfaction Of Indihome Triple Play Programs* PT Telkom (Branch Plasa Telkom Medan), *Scientific Journal Of Sociosecretum*, Volume 9, Number 1.

- Djaslim Saladin. 2015. *Unsur-Unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*, Bandung, Penerbit Mandar Maju.
- Dzukron Hamidan Nasution. 2017. *The Influence Of Service Quality To Customer Satisfaction First Media In Indonesia (Case Study Triple Play Service In Java Island)*, *e-Proceeding Of Management*, Volume 4, Number 3.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. 2017. *Pedoman Proposal dan Seminar Usulan Penelitian*, Bandung.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. 2017. *Pedoman Skripsi*, Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa Penerapan dan Penelitian*, Andi Publisher.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Ed. Empat, Andi.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Haryati. 2016. *Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Speedy Di Wilayah Kota Semarang, Di Ponogoro* *Journal Of Management*, Volume 10, Nomor 51.
- Husein Umar. 2015. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta, Rajawali.
- Ichsan Dwi Armanto. 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play*, *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Volume 7, Nomor 3.
- Juli Ovtalis Diyanto Dan Asminah Rachmi. 2016. *Pengaruh Personal Selling Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berlangganan Wi-fi Biznet Di Kota Malang*, *Jurnal Aplikasi Bisnis, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang*.
- Juwita Magdalena Sitanggang, Sukaria Sinulingga And Khaira Amalia Fachruddin. 2019. *Analysis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatera, Medan, North Sumatra, Indonesia*, *American International Journal Of Business Management (AIJBM)*, Volume 2, Number 3.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, Pearson, New Jersey.

- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2014. *Marketing In Introducting Prentice Hall Twelfth Edition*, England, *Pearson Education Inc.*
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2016. *Marketing Management*, Edisi 15, *Pearson Education Inc.*
- Lisa Dewi Kurniawati. 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Surakarta, Universitas Sebelas Maret Digital Library USM, Volume 8, Nomor 83.
- Novemy Triyandari Nugroho. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kota Surakarta), *Jurnal Paradigma*, Volume 12, Nomor2.
- Rambat Lupiyoadi. 2015. *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi Kedua. Jakarta, Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga, Jakarta, Salemba Empat.
- Sari Efendi. 2018. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Telkom Indonesia Wilayah Kota Medan (Studi Kasus Pada Pelanggan Plasa Telkom Iskandar Muda Medan), Universitas Sumatera Utara.
- Sofjan Assauri. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mix Methode)*, Alfabeta, Bandung.
- Umar Husein. 2015. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml and Bitner (Yang Di Kutip Oleh Ratih Hurriyati). 2015. *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*, *Services Marketing, Fifth Edition*, New York : *The McGraw-Hill Companies Inc.*
- Zeithaml and Bitner. 2015. *Services Marketing : Integrating Customers Focus Across The Firm 6ThEd*, Mc. Graw-Hill, Boston.

Daftar Perundang-Undangan :

Undang-Undang No. 36 Tahun 1999. Tentang Telekomunikasi.

Undang-Undang No. 52 Tahun 2000. Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Website :

Finansial Bisnis. 2018. Jumlah Pelanggan Indihome Di Kota Bandung Tahun 2017-2018, di <https://finansial.bisnis.com/> (Diakses Pada 1 April 2019).

Investor Daily. 2018. Perusahaan Yang Menyediakan Layanan *Triple Play* Di Indonesia, di <https://investor.id/> (Diakses Pada 1 April 2019).

Kompas Tekno. 2018. Jumlah Pelanggan Layanan *Triple Play* Di Indonesia Tahun 2017-2018, di <https://tekno.kompas.com/> (Diakses Pada 1 April 2019).

Kompas Tekno. 2018. Jumlah Pelanggan Layanan *Triple Play* Di Kota Bandung Tahun 2017-2018, di <https://tekno.kompas.com/> (Diakses Pada 1 April 2019).