



## DAFTAR PUSTAKA

### (1) Buku Teks

- Assauri, Sofjan (2013), *Strategic Marketing*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Azwar, Saifuddin (2010), *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Alma, Buchari (2013), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Belch, George E. dan Belch, Michael A (2012), *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective, 9<sup>th</sup> Global Edition*, New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, Imam. (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, Agus (2012), *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta, Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. (2010), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane (2010), *Manajemen Pemasaran, 13 Edition*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat (2012), *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
- Soemanagara (2012), *Strategic Marketing Communication*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Siregar, Syofian (2013), *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (2006), *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto (2010), *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Shimp, Terence A (2014), *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam periklanan dan Promosi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy (2014), *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2012), *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI Offset.
- Zeithaml, Valerie, et al (2013), *Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm Third Edition*. Boston: McGraw Hill.



## (2) Sumber dari Internet

- Alelign Dereje, Dr.B.V Prasada Rao, et al (2014), *The Impact of Marketing Mix on Customer Satisfaction. International Journal of Academic Research*. University of Ethiopia, Wollega University, Adama University, Vol.1 Issue.1, diakses 10 Juli 2017, <http://ijar.org.in/stuff/issues/v1-i1/v1-i1-a005.pdf>.
- Badan Pusat Statistik, *Jakarta Dalam Angka, Juli (2016)*, diakses 30 Mei 2017, <https://www.bps.go.id>.
- Telkom IndiHome, *Internet Fiber*, diakses 20 Agustus 2017, <https://indihome.co.id/internet-fiber>.
- CNN Indonesia, *Mengetahui Perbedaan Mbps dan MBps*, diakses pada 20 Agustus 2017, <https://student.cnnindonesia.com/edukasi/20160628152326-317-141570/mengetahui-perbedaan-mbps-dan-mbps/>.
- Mevita Afrida Shela (2013), *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, STIE Surabaya, Vol.2 No.9, diakses pada 20 Agustus 2017, <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/download/363/353>.
- Dharmawan, Meidika Hafid (2012), *Peranan Strategi Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Produk Jasa pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi CV.Meidika Jaya di Karanganyar*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, diakses pada 20 Agustus 2017, [http://eprints.ums.ac.id/23812/11/NASKAH\\_PUBLIKASI\\_ILMIAH.pdf](http://eprints.ums.ac.id/23812/11/NASKAH_PUBLIKASI_ILMIAH.pdf).
- Herliza dan Saputri (2016), *Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Zara di Mall PVJ Bandung*, Universitas Telkom, diakses 20 Agustus 2017, [https://openlibrary.telkomunivesity.ac.id/pustaka/files/116222/jurnal\\_eproc/pengaruh-brand-image-terhadap-kepuasan-pelanggan-studi-pada-zara-di-mall-pvj-bandung.pdf](https://openlibrary.telkomunivesity.ac.id/pustaka/files/116222/jurnal_eproc/pengaruh-brand-image-terhadap-kepuasan-pelanggan-studi-pada-zara-di-mall-pvj-bandung.pdf).
- Puteri Tiara (2016), *Gambaran Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Astra Hinda Authorized Service Station (AHASS) Palembang*, Politeknik Negeri Sriwijaya, diakses pada 20 Agustus 2017, <http://eprints.polsri.ac.id/3091/>.

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Didukung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**(3) Skripsi**

- Dzulfan, Muh (2016), Skripsi: *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Makasar*, Universitas Hasanuddin, Sulawesi Selatan.
- Putra, Arka D. (2016), Skripsi: *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telekomunikasi Tbk di Surabaya*, Februari Vol.5, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, Jawa Timur.
- Anwar, Rubih (2015), Skripsi: *Pengaruh Bauran Pemasaran 7P terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Usaha Penyediaan Lapangan Bulutangkis Cawang Baru Jakarta*, Perbanas Institute, DKI Jakarta.
- Cahyana, Made Arly D dan I Putu Gde Sukaatmadja (2017), Skripsi: *Pengaruh Retail Marketing Mix Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Indomaret di Wilayah Denpasar Selatan*, Universitas Udayana, Bali.
- Anza, Bobby A (2016), Skripsi: *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penumpang dalam Membeli Tiket Maskapai Penerbangan Citilink*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, Jawa Timur.
- Ulus, Algrina A (2013), Skripsi: *Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu pada PT. Astra International Manado*, Universitas Sam Ratulangi, Sulawesi Utara.