

## DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report PT. Telekomunikasi Indonesia Tahun 2013*. Diambil 4 April 2014 dari: [http://www.telkom.co.id/assets/uploads/2013/05/AR\\_ENG\\_13.pdf](http://www.telkom.co.id/assets/uploads/2013/05/AR_ENG_13.pdf)
- APJII dan Puskakom, (2015). *Profil Pengguna Internet Indonesia 2014*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
- Artanti, Y., dan Ningsih, L. (2010). Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis* 14(2)66-74
- Aryani, D., dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2)114-126
- Babakhani, M. H. (2015). An application of European Customer Satisfaction Index (ECSI) in business to business (B2B) context. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 30(1)17-31
- Bakar, A. (2010) *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust in Brand terhadap Customer Retention*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Dachlan, U. (2014). *Paduan Lengkap Structural Equation Modeling: Tingkat Dasar*. Semarang: Lentera Ilmu
- Febrianti, N. (2014). *Strategi Penanganan Keluhan ATM dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Nasabah di PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square-PLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. United States: Pearson Education.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*. Bandung: Alfabeta
- Karatepe, O. M., and Ekiz, E. H. (2004) The Effects of Organizational Responses to Complaints on Satisfaction and Loyalty: a Study of Hotel guests in Northern Cyprus. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(6) 476-486
- Keanggotaan. (2014). Diambil 4 Februari 2015 dari: <http://www.apjii.or.id/v2/read/index-anggota/keanggotaan.html>
- Keputusan Direktur. (2006). *Keputusan Direktur Utama PT. Telkom (NOMOR: KD.47/HK.220/KNS-11/2006)*, Bandung: Telkom
- Kotler, P., and Keller, K. (2013). *Marketing Management 14<sup>th</sup> Edition*. Edinburgh Gate: Pearson Education.
- Latan, H. (2012). *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program Lisrel 8.80*. Bandung: Alfabeta
- Lovelock, C., and Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7<sup>th</sup> edition*. United States: Pearson Education.
- Nugraha, Y. (2012). *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik terhadap Customer Justice*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Pangerapan, S. A.(2015). *Pengguna Internet Indonesia Tahun 2014, Sebanyak 88,1 Juta (34,9%)*. Diambil 5 Mei 2015 dari: <http://www.apjii.or.id/v2/read/content/info-terkini/301/pengguna-internet-indonesia-tahun-2014-sebanyak-88.html>

- PoliticaWave (2015). *Kabupaten dan Kota Bandung Pengguna Medsos Terbesar di Jabar*. Diambil 5 Mei 2015 dari: <http://www.balebandung.com/2015-02-24/kabupaten-dan-kota-bandung-pengguna-medsos-terbesar-di-jabar>
- Purnamasari, Y. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang Berdampak pada Loyalitas Konsumen di MCDonald's Cabang Cibubur, Jakarta*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung:Alfabeta
- Riduwan dan Kuncoro, E. A. (2012). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta
- Ryngelblum, A. L., Nadia, W. H., and Rimoli, C. A. (2013). The ways companies really answer consumer complaints. *Marketing Intelligence dan Planning*, 431(1)54-71
- Sandjojo, N. (2011). *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Santoso, S. (2011). *Structural Equation Modeling (SEM) konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta:Elex Media Komputindo
- Sarjono, H., dan Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat
- Seffy, V. T., Suwignjo, P., dan Santosa B. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasam Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. Garuda Indonesia Palembang). *E-Jurnal Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)*
- Sekartajie, G. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy Studi Kasus Pelanggan Area Bandung Utara*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Manajemen Telkom

- Sekaran, U., and Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A skill-building approach sixth edition*. United Kingdom: Wiley
- Sekaran, U., and Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A skill-building approach sixth edition*. United Kingdom: Wiley
- Semuel, H. (2012). Customer Relationship Marketing Pengaruhnya terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1)33-41
- Shammout, M. Z. dan Haddad, S. I. (2014) The Impact of Complaints' Handling on Customers' Satisfaction: Empirical Study on Commercial Banks' Clients in Jordan. *International Business Research*, 7(11)203-220
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Jakarta: Buku Seru
- Tentang Telkom. Diambil 22 Desember 2014 dari:  
<http://www.telkom.co.id/tentang-telkom>
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik. Edisi 2* Yogyakarta: Andi
- Utami, K. D., dan Ekawati, N. W. (2012). Pengaruh Service Recovery terhadap Kepuasan Pasca Penanganan Keluhan. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 3(12)3742-3754

Varela-Neira, C., Casielles, R. V., and Iglesias, V. (2010). Explaining Customer Satisfaction with Complaint Handling. *The International Journal of Bank Marketing*, 28(2)88-11

Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS dan Smart PLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Yap, B. W., Ramayah T., and Shahidan W. N. (2012). Satisfaction and Trust on Customer Loyalty: a PLS approach. *Business Strategy Series*, 13(4)154-167

Yusuf, O. (2014). *Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia* Diambil dari: <http://tekno.kompas.com/read/2014/11/24/07430087/Pengguna.Internet.Indonesia.Nomor.Enam.Dunia> (24 November 2014)

Zazkia. (20 Oktober 2014). *Telkom 147 yang Nggak ada Gunanya*. Diambil dari: <http://sazqueen.com/tag/koneks-buruk-speedy/>

Gambar:

*SQ Lecture Nine-Building Relationships & Service Recovery (Chapter 12 and 13)*. (2013) Diambil 3 Januari 2015 dari: <http://www.slideshare.net/SQAdvisor/sq-lecture-nine-building-relationships-service-recovery-chapters-12-and-13-16523638>