

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Statejik Jasa Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Bungin, H.M.Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma dan Teknologi Komunikasi di Masyarakat, Edisi Pertama Cetakan Ketiga*. Jakarta : Kencana
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Miller, Katherine. 2005. *Communication Theories : Perspective, Processes and Contexts, Second Edition*. Singapore : McGraw Hill.
- Prasetyo, Bambang dan Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur, Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2012. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan dan Akdon. 2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung : Alfabeta.

- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama*. Jakarta : Kencana
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : untuk Menaikan Pangsa Pasar, Cetakan Kedua*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS), Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi Ketiga*. Yogyakarta : Andi.
- Winardi. 1983. *Pengantar Tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem*. Bandung : PT. Alumni.
- Winardi, Andreas. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta : Andi.

Skripsi

- Ayuningtyas, Tia Widyastuti. 2009. *Customer Service Relations dan Kepuasan Pelanggan di Kalangan Anggota Pada BPU. Rosalia Indah Tahun 2009*. Skripsi S1 Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Pratama, Reza Fajar. 2011. *Pengaruh Penggunaan Media Sosial Facebook dan Twitter Terhadap Pencitraan Perusahaan (Studi di PT. POS Indonesia)*. Skripsi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Institut Manajemen Telkom Bandung.
- Puspasari, Mita. 2013. *Pengaruh Sumber Daya Teknologi Informasi Berdasarkan COBIT 4.1 Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2010 Institut Manajemen Telkom Bandung*. Skripsi S1 Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom Bandung.

Putra, Isdar Asrani. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 IM Telkom Sebagai Pengguna SIMAK IM Telkom Tahun 2012*. Skripsi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Institut Manajemen Telkom Bandung.

Widhiarsa, Okto. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Ciputra Semarang)*. Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Wulandari, Friska. 2013. *Tinjauan Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Floating Market Lembang Pada Tahun 2013*. Skripsi D3 Manajemen Pemasaran Institut Manajemen Telkom Bandung.

Jurnal

Akmal, Achmad Syuhud. 2014. *Analisis Kepuasan Pelayanan Call Center Mandiri Call 14000*. (openlibrary.telkomuniversity.ac.id).

Arokiasamy, Anantha Raj A. 2013. *Service Quality and Customer Satisfaction in The Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia*. Vol. 14, April 2013. (www.researchersworld.com).

Loke, Phaik., Ayankunle Adegbite Taiwo., Hanisah Mat Salim., and Alan G. Downe. 2011. *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider*. IPEDR Vol. 11, 2011. IACSIT Press. Singapore. (www.omnisat.org).

Putra, Raditya Pratama. 2015. *Kepuasan Mahasiswa Telkom University Dalam Pemanfaatan Situs smb.telkomuniversity.ac.id Sebagai Media Informasi*. Jurnal Socioteknologi, Vol. 4, No. 1, April 2015. (fsrd.itb.ac.id)

Putri, Inge Maudy. 2014. *Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan XL AXIATA, Tbk Di Jakarta.* (openlibrary.telkomuniversity.ac.id).

Saghier, Niveen El and Demyana Nathan. 2013. *Service Quality Dimensions and Customers' Satisfaction of Banks in Egypt.* ISBN : 978-1-9222069-22-1, 5 April 2013. Dubai. (www.wbiworldconpro.com).

Bahan Acuan Lainnya

Data Bagian Administrasi Akademik (BAA) Telkom University Tahun 2015.

Data Direktorat Sistem Informasi (SISFO) Telkom University Tahun 2015.