

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., & Biel, A. (2009). *Brand Equity & Advertising*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- ALMA, P. H. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amirullah, S. M. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ardisasmita, A. (2015, 08 03). *Tech & Start up*. Dipetik Oktober 21, 2015, dari Tech in Asia: <https://id.techinasia.com/bandung-smart-city/>
- Bitar. (2016, April 24). *Pengertian, Fungsi dan 5 Jenis Layanan ISP*. Dipetik Mei 29, 2016, dari [seputarilmu.com: http://www.seputarilmu.com/2016/04/pengertian-fungsi-dan-5-jenis-layanan.html](http://www.seputarilmu.com/2016/04/pengertian-fungsi-dan-5-jenis-layanan.html)
- Brand Management*. (2016). Dipetik April 18, 2016, dari Management Study Guide: <http://managementstudyguide.com/brand-personality.htm>
- Buchory, H. A., & Saladin, D. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Castaneda, J., Frias, D., & Rodriguez, M. (2007). The Influence Of The Internet On Destination Satisfaction. *Internet Research*, 402-420.
- Cho, S., Byun, J.-H., & Sung, M. (2003). Impact of The High Speed Internet User Behavior: Case Study in Korea. *Internet Research*, 49-60.
- Fauzan, I. (2013, 09 10). *Internet*. Dipetik September 22, 2015, dari Sindo News: <http://autotekno.sindonews.com/read/900271/133/telkom-targetkan-1000-wifi-id-corner-hingga-akhir-tahun-1410356110>
- Forbes. (2015, 10 25). *10 Perusahaan Besar di Indonesia*. Dipetik September 19, 2015, dari [Ciputra Entrepreneur: http://www.ciputraentrepreneurship.com/domestic-company/10-perusahaan-besar-di-indonesia-versi-forbes](http://www.ciputraentrepreneurship.com/domestic-company/10-perusahaan-besar-di-indonesia-versi-forbes)
- Indepth. (2015, 03 26). *Penetrasi Internet*. Dipetik Oktober 09, 2015, dari [indo telco.com: http://m.indotelko.com/kanal_lipsus?it=APJII-Pesimistis-Indonesia-Mampu-Penuhi-Target-MDGs&c=lip](http://m.indotelko.com/kanal_lipsus?it=APJII-Pesimistis-Indonesia-Mampu-Penuhi-Target-MDGs&c=lip)
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jasa Multimedia Jasa Akses Internet (Internet Service Provider)*. (2015, Desember 1). Dipetik Mei 29, 2016, dari dittel.kominfo.go.id: <http://dittel.kominfo.go.id/daftar-penyelenggara/jasa-telekomunikasi/jasa-multimedia/jasa-akses-internet-internet-service-provider/>
- Jasa Multimedia Jasa Internet Teleponi Untuk Keperluan Publik*. (2013, Oktober 23). Dipetik Mei 29, 2016, dari dittel.kominfo.go.id: <http://dittel.kominfo.go.id/daftar-penyelenggara/jasa-telekomunikasi/jasa-multimedia/jasa-internet-teleponi-untuk-keperluan-publik/>
- Kependudukan*. (2015). Dipetik Oktober 27, 2015, dari Badan pusat statistik: <http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1267>
- Kondisi industri telekomunikasi*. (2014). Dipetik Oktober 11, 2015, dari Telkom Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Dasar-Dasar Pemasaran: Principle of Marketing 7e*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. England: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management Fourteenth Edition*. England: Pearson.
- Lukihardianti, A., & Alamsyah, I. E. (2014, 09 10). *Nasional*. Dipetik Desember 23, 2015, dari [Republika](http://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/14/09/10/nbnx6m-telkom-jabar-targetkan-pemasangan-1000-wifiid-corner): <http://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/14/09/10/nbnx6m-telkom-jabar-targetkan-pemasangan-1000-wifiid-corner>
- Nicholas, M. R., Shao, A. J., & Charutters, J. (2009). An Examination of The Relationship Between Service Quality Dimension, Overall Internet Banking Service Quality and Customer Satisfaction. *Marketing Intelegance and Planng*, 103-126.

- Oktaviani, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Management*, 140-151.
- Omar, M., Bathgate, I., & Nwankwo, S. (2011). International Marketing and Customer Satisfaction in Emerging Markets: The Case of Chinese Online Shopper. *Competitives review: on international business journal*, 224-237.
- Profil Pengguna Internet Indonesia 2014*. (2015, 05 15). Dipetik September 19, 2015, dari APJII: <http://www.apjii.or.id/upload/statistik/Survey%20APJII%202014%20v3.pdf>
- Ramandha, B. (2015, 04 30). *science & technology*. Dipetik Oktober 07, 2015, dari good news from Indonesia: <http://www.goodnewsfromindonesia.org/2015/04/30/populasi-pengguna-internet-indonesia-hampir-mencapai-angka-90-juta/>
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, M. (2013, 04 02). *Ekonomi*. Dipetik September 21, 2015, dari kajian pustaka: <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>
- Sangadji, M.Si., D. M., & Sopiah, MM., M.Pd., D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research Method for Business Students (5th Ed.)*. England: Pearson Education Limited.
- Sedarmayanti, P., & Hidayat, D. (2002). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Buku 2 Edisi 14*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siaran Pers*. (2015, 08 16). Dipetik September 21, 2015, dari Telkom Indonesia: <http://www.telkom.co.id/english-celebrating-68th-anniversary-of-the-republic-of-indonesias-independence-day-with-red-and-white-masterpiece-and-the-new-logo-of-telkom.html>
- Sudjana, N. (2005). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdikarya.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno, & Sutarso, Y. (2010). *Marketing in Practice*. Surabaya: Graha Ilmu.

- Suhartanto, D. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U., Jauzi, A., Mulyana, A., Karno, B. N., Mawardi, P. K., & Nugroho, W. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: PT IPB Press.
- Taniredja, T. P., & Mustafidah, H. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- tentang Telkom*. (2015). Dipetik September 21, 2015, dari Telkom Indonesia: <http://www.telkom.co.id/tentang-telkom>
- Thaichon, P., Lobo, A., & Mitsis, A. (2014). Achieving Customer Loyalty Through Service Excellence In Internet Industry. *International Journal Of Quality and Service Sciences*, 274 - 289.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI.
- Umar, H. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Vlachos, P., & Vrechopoulos, A. (2008). Determinant of Behavioral Intention In The Mobile Internet Service Market. *Journal of Service Marketing*, 280 - 291.
- Wifi.id Corner*. (2015). Dipetik September 20, 2015, dari Telkom Indonesia: <http://www.wificorner.id/wificorner.html>
- Windyani, A. R., S. Hubeis, A., & Fahmi, I. (2011). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Depok, Jawa Barat. *Manajemen dan Bisnis*, 32-40.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (2010). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Zikmund, W., Babin, B., Carr, J., & Griffin, M. (2010). *Business Research Method*. Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Zoel. (2011, September 8). *Kepuasan Memiliki Unsur Emosional*. Diambil kembali dari Excellent Service: <http://www.marketing.co.id/estetika/>