

DAFTAR PUSTAKA

https://kominfo.go.id/content/detail/13131/inilah-rincian-jumlah-pelanggan-prabayar-masing-masing-operator/0/sorotan_media

Tjiptono, Fandy, 2005 *Strategi Pemasaran*, Andi Ofset, Yogyakarta.

Rosdiyani, Mira Vidathya. 2017. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Akuntansi Pada Aplikasi Penjualan Tiket (Rail Ticketing System) di PT.KAI (PERSERO) Menggunakan Pendekatan Delon & McCleasn. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Telkom.

Barata, Atep, 2004 *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Wiranda, Egy Surya. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada OLX.CO.ID. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Telkom.

Evans dan Lindsay, 2000 *Membangun Kepuasan*, RinekaCipta, Jakarta.

Kotler, Philip, 2003 *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.

Lovelock, Cristhoper; Wright, Lauren, 2007 *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Jakarta.

Supranto, 2006 *Pengukuran Kualitas Layanan*, UGM, Yogyakarta.

<http://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/>

- Sabowo, Indira Nuning. 2013. Survei Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra International, Tbk – Honda. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Sirhan dan Wahyu. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Vol 3 no 1.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Vol 6 no 2.
- Toriq, Mochammad. 2014, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol 3 no 8.
- Rabiqy, Yohandes. 2017. *Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pengguna Internet Telkomsel*, Vol 6 no 1.
- Gloor, Peter. 2017. *The impact of virtual mirroring on customer satisfaction*
- Permana, Huda. 2007. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Vol 3 no 1.
- Cassidy, Anita & Guggenberger, Keith. 2000. *A Practical Guide to Information Systems Process Improvement*. United States of America. St. Lucie Press is an imprint of CRC Press LLC.
- Maguire, Stephen & Sparx Systems. 2017. *Enterprise Architecture*. Vol 1 no 1.
- Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survei*. PT. LP3ES, Jakarta.

Trias Septyoari Putranto; Raden Nana Kusdiana. 2013. *MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BIRO PERJALANAN TAMARIND WISATA (Performance Importance Method)*. Vol 4 no 1.

The Open Group. (2016). TOGAF Version 9.1. The Open Group

Setiawan, E. B. (2009, Juni 20). Pemilihan EA Framework. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), 6.

Maria, Monica. 2013. *JURNAL PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KING CAKE*. Vol 6 no 1.

Maulana, Ade Syarif. 2016. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TOI*. Vol 1.

Gulla, Rendy; Oroh, Sem George; Roring, Ferdy. 2015. *ANALISIS HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL MANADO GRACE INN*. Vol 3 no 1

Prabowo, Wahyu Nur. 2015. *PENGARUH HARGA, PROMOSI, LOKASI, KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*. Naskah Publikasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah.

Kotler & Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga