

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Eryena dan Moses L. Singgih. (2012). Peningkatan Kualitas Layanan Telkom Speedy dengan Quality Function Deployment (QFD) Berdasarkan Profibilitas Pelanggan. *Undergraduate Theses of Industrial Engineering*, RSI 658.562 Agu p, 2012. ITS Library.
- Annual Report PT Smartfren Telecom Tbk.* 2012
- Annual Report PT Smartfren Telecom Tbk.* 2013
- Annual Report PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.* 2013
- Anindita, Tika Pramesi (2010). *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan CDMA StarOne Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di PT Indosat Tbk.* Jakarta. Skripsi Sarjana pada Institut Teknologi Telkom: tidak diterbitkan.
- Daymon, Christine dan Immy Halloway (2008). *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relation dan Marketing Communication.* Yogyakarta: Bentang.
- de Boer, David Boles *et al.* (2000). The Performance of Internet Service Provider (ISP) Markets of Australia and New Zealand. *Comford Publishing Ltd.* Vol 2 No. 5. Retrieved from Emerald Insight.
- Francis, Julie E., (2009). Category-specific RECIPES for Internet Retailing Quality. *Journal of Service Marketing* Page 450-461. Retrieved from Emerald Insight.
- Gouzali, Saydam. (2010). *Kamus Istilah Telekomunikasi.* Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Hair *et al.* (1998). *Multivariate Data Analysis.* United States of America: Prentice-Hall International.
- Heizer, Jay and Barry Render. (2009). *Operations Management Flexible Edition (9th Edition).* New Jersey: Prentice Hall
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial.* Jakarta: Erlangga
- Indonesia Stock Exchange. (2012). *Prospektus Smartfren 2012.* [Online]. www.idx.co.id/Portals/F0/StaticData/NewsAndAnnouncement/FANNOUNCEMENTSTOCK/From_EREP/201307/Faad5dc873f_6cbd54674b.pdf [18 Februari 2014]
- Internet World Stats. (2012). *Internet Users in The World Distribution by World Regions-2-12 Q2.* [Online]. www.internetworldstats.com/stats.htm [18 Februari 2014]
- Iqbal, Muhammad (2008). *Identifikasi Customer Requirement untuk Mendukung Strategi Pengembangan Produk Wireless Internet Berbasis WiMAX Menggunakan Quality Function Deployment.* Tesis Magister pada Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management 14th Edition.* Harlow: Prentice Education.

- Mahhib, Rizki Syawali (2012). *Rancangan Proses Bisnis Peningkatan Kualitas Layanan Data Telkomsel Menggunakan Metode Reengineering yang Terintegrasi dengan Sistem Informasi*. Skripsi Sarjana pada Institut Teknologi Telkom: tidak diterbitkan.
- Narimawati, Umi. (2008). *Teknik-teknik Analisis Multivariat untuk Riset Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nicholson, C. (2014). *Akamai Release Third Quarter, 2013 'State of the Internet' Report*. [Online]. http://www.akamai.com/html/about/press/releases/2014/press_012814.html [2 Mei 2014]
- Panji, A. (2013). *Smartfren: Maaf Ini Malapetaka*. [Online]. www.tekno.kompas.com/read/2013/03/26/1317204/smartfren.maaf.ini.malapetaka [Selasa 18 Februari 2014]
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Prasetyo, Andika (2013). *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Flexi Mobile Broadband dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment di PT Telkom Divisi Telkom Flexi Jakarta*. Skripsi Sarjana pada Institut Teknologi Telkom: tidak diterbitkan.
- Rahmayanty, Nina (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rao, Siriginidi Subba. (2000). Internet Service Provider in India. *MCB University Press, Work Study*. Volume 49 No. 5 Page 178-186. Retrived from Emerald Insight.
- Redaksi Harian TI. (2013). *Survei BPS: Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tahun 2013 Tembus 71 Juta Orang*. [Online]. www.harianti.com/survei-bps-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tahun-2013-tembus-71-juta-orang/ [19 Februari 2014]
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Rukmawati, Lita (2012). *Usulan Pengembangan Kualitas Layanan Flexinet Prabayar dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment di PT Telkom Flexi Bekasi*. Skripsi Sarjana pada Institut Teknologi Telkom: tidak diterbitkan.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Schmidt, E. (2013). *The New Faces of Internet*. [Online]. www.labs.sogeti.com/the-new-faces-of-internet-part-1/ [17 Februari 2014]
- Sekaran, Uma. (2007). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Buku 2 Edisi 4)*. Jakarta. Salemba Empat.
- Setyorini, Dian Retno. (2013). *Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Skripsi Sarjana pada Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Surachman, Wiyogo *et al.* (2013). Integrasi Servqual dan Quality Function Deployment Untuk Pengukuran Kualitas Layanan (Studi Kasus : Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, universitas Palangkaraya). *Journal of Engineering and Management in Industrial System*, Vol. 1, No. 1. Jemis Brawijaya University.
- Tampubolon, Hendra Frenky. (2013). Optimasi Quality Function Deployment (QFD) Berbasis Model Kano Untuk Memaksimalkan Kepuasan Pelanggan. *Journal Teknik Industri USU*, Vol. 1, No. 1. University of Sumatera Utara Journal.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tao, C. J. *et al.* (2008). Apply 6-Sigma Methodology in Measuring the Competition Quality of Satisfaction Performance (An Example of ISP Industry). *Quality and Quantity*, Vol 43, Issue 4, 677-694. Retrieved from Springer.
- The Broadband Commission. (2013). *The State of Broadband 2013: Universalizing Broadband*. [Online]. www.broadbandcommission.org/report2/overview.pdf [19 Februari 2014]
- Tutuhatunewa, Alfredo. (2010). Aplikasi Metode Quality Function Deployment Dalam Pengembangan Produk Air Minum Kemasan. *Arika Teknik*, Vol. 4, Issue 1, 11-18. Paporisa Universitas Pattimura.
- Usman, Uke Kurniawan. (2010). *Sistem Komunikasi Seluler CDMA 2000-1x*. Bandung: Informatika.
- Wibisono, Gunawan dan Gunadi Dwi Hantoro. (2008) *Mobile Broadband : Tren Teknologi Wireless Saat Ini dan Masa Datang*. Bandung: Informatika
- Yuniar, M. (2013). *YLKI: Smartfren Diduga Langgar UU Konsumen*. [Online]. www.tempo.co/read/news/2013/05/02/090477326/YLKi-Smartfren-Diduga-Langgar-UU-Konsumen [18 Februari 2014]
- Zikmund, William G. *et al.* (2010). *Bussiness Research Methods*. Australia: South-Western.