DAFTAR PUSTAKA

Arief, Muhtosim. 2007. **Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan**. Malang: Banyu Media Publishing

Buchari Alma, 2009. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa,** Bandung: CV. Alfabeta

Kotler and Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**, Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2009. **Prinsip-prinsip Pemasaran.** Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. ***Marketing Management***. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Kusnara, P. H. 2013. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa PT. Fres Indonesia (*Transportation, Rental Car, and Bus*) Bandung**. Skripsi Bisnis Manajemen, Universitas Widyatama Bandung.

Lovelock, Christoper H Lauren K. Wright. 2007. **Manajemen Pemasaran Jasa** (Terjemahan), Jakarta: PT Indeks (Gramedia Group)

Makmur, M. Wahid, A dan Inda, D.W. 2013. **Upaya PT. Telkom dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Internet Speedy* dalam Memuaskan Pelanggan**. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No. 1.

Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2008. **Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (*Path Analysis*)**, Bandung: CV. Alfabeta.

Singarimbun Masari dan Sofian Effendi. 2006. **Metode Penelitian Survey**. Jakarta : LP3ES.

Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Pendidikan**. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. 2009. ***Service Quality and Satisfaction*** Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Uma Sekaran. 2009. ***Research Methods for Business***, Jakarta: Salemba Empat

Zeithaml Valerie A., M. J. Bitner. 2007. ***Service Marketing***, Firth Edition, USA: McGraw Hill Co. Inc.

Zulganef. 2008. **Metode Penelitian Sosial & Bisnis.** Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumber Internet :

www.apjii.or.id

www.telkom.co.id

www.telkomspeedy.com

www.postel.go.id

www.detik.com

http://tekno.kompas.com/read/2012/12/13/10103065/2013.pengguna.internet.indonesia.bisa.tembus.82.juta

http://swa.co.id/technology/upaya-apjii-memerangi-isp-ilegal

http://ardef.blogspot.com/2013/08/sejarah-internet-dunia-dan-indonesia.html