

**DAFTAR PUSTAKA**

- Champion, Dean J. 1981. *Basic Statistics For Sosial Research second edition*. New York : Macmillan Publishing Co.Inc
- Friedenberg, Lisa. 1995. *Psychological Testing, Design, Analysis, and Use*. Allin and Bacon
- Hurlock, Elizabeth B. 1994. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kumar, Ranjit. 1999. *Research Methodology*. London: SAGE Publications Ltd.
- Kottler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Santrock. John W. 2002. *Life-Span Development*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Siegel, Sidney. 1992. *Statistik Nonparametrik*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta :Rajawali Pers.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Zeithaml, V and Bitner. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V and Bitner. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. USA : The McGraw-Hill.

## DAFTAR RUJUKAN

Arfiandi, Fajar. 2008. Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Telkom *Speedy* dengan Menggunakan Metode QFD Berdasarkan Hasil Pengukuran Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL. Tesis Institut Teknologi Telkom.

B.U, Donny. 18 April 2008. Perkembangan Teknologi di Indonesia. *Lecturing Activities*. (Online). (<http://www.pertekom.blogdetik.com>, diakses 16 Februari 2010).

Deskripsi Produk *Speedy*. 5 Desember 2009. (Online). (<http://telkomspeedy.com>, diakses 28 Juli 2010)

Fauzi, Andrian . 18 Maret 2009. *Facebook* dongkrak kenaikan pelanggan *Speedy*. (Online). ([www.detiknet.com](http://www.detiknet.com), diakses 17 Februari 2010).

Herusaastro. 19 November 2008. Jumlah Pengguna Internet Indonesia Menduduki Peringkat kelima di Asia. (Online). (<http://blog.pasarsolo.com/blog/herusaastro/2008/11/19/jumlah-pengguna-internet-indonesia-menduduki-peringkat-ke-5-di-asia.html>, diakses 16 Februari 2010).

Kanaidi, SE., M.Si. 18 Juni 2009. Teori Kepuasan. (Online). (<http://ken-kepuasan.blogspot.com>, diakses 4 Maret 2010).

Layanan Internet Personal. (Online). ([www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id), diakses 16 Februari 2010).

Metode SERVQUAL. (Online). (<http://ta.blogspot.com>, diakses 7 Maret 2010).

Model Kepuasan pelayanan. (Online). (<http://dfrp13.blogspot.com>, diakses 7 Maret 2010 ).

Nugraha, Andreas. 12 Mei 2009. Kualitas Pelayanan Jasa. (Online). ([www.ittelkom.ac.id](http://www.ittelkom.ac.id), diakses 4 Maret 2010).

- Orang Bandung doyan internet Telkom raup untung. (*Online*).  
<http://bandung.detik.com>, diakses 14 Maret 2010 ).
- Permana, Denny. 2008. Analisis Prediksi *Churn* Pada Layanan Telkom *Speedy* Berbasis Data Historis Keluhan Pelanggan dan Data Traffic. Tesis Institut Teknologi Telkom.
- Penyelenggara Jasa Internet. (*Online*).  
([http://id.wikipedia.org/wiki/Penyelenggara\\_jasa\\_internet](http://id.wikipedia.org/wiki/Penyelenggara_jasa_internet), diakses 26 Februari 2010).
- Susanto, Dian. 12 Mei 2009. Telkom *Speedy Family*. (*Online*).  
(<http://sapimoto.com/2009/05/telkom-speedy-family>, diakses 26 Februari 2010).
- Setiawan, Dhoni. 11 Januari 2010. Pelanggan *Speedy* ditargetkan tumbuh dua kali lipat. (*Online*). ([www.kompas.com](http://www.kompas.com), diakses 16 Februari 2010).
- Service Quality*. (*Online*). (<http://jurnal-sdm.blogspot.com>, diakses 7 Maret 2010).