

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Alih Bahasa: Hendra Teguh, SE, Ak., Ronny A. Rusly, SE, Ak., Drs. Benjamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 2*, Alih Bahasa: Hendra Teguh, SE, Ak., Ronny A. Rusly, SE, Ak., Drs. Benjamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Santrock, John W. 2002. *A Topical Approach to Life Span Development International Ed*. New York: McGraw-Hill.

DAFTAR RUJUKAN

- Bedest. 7 Desember 2012. Tanya Jawab Speedy. *Komunitas Indonesia Open Source*. (Online), (<http://opensource.telkomspeedy.com>, diakses 7 Desember 2009).
- Malau, Robin. 25 Agustus 2009. Telkom Speedy Mudah Masuk Tapi Susah Keluar. *Konsumen Dot Org*. (Online), (<http://www.konsumen.org>, diakses 25 Agustus 2009).
- Gun. 5 Februari 2010. Keluhan Terhadap Speedy Telkom Punya. *Kompas Forum*. (Online), (kompas.com, diakses 5 Februari 2010).
- Wahono, Tri. 8 Februari 2011. Flexy dan Speedy Raih Top Brand Award. *Kompas Tekno*. (Online), (kompas.com, diakses 8 Februari 2011).
- Sarie. 3 Maret 2010. Jumlah Pelanggan Speedy Melonjak 69,7%. *Okezone Techno*. (Online), ([Okezone.com](http://okezone.com), diakses 3 Maret 2010).
- Suparno. 2010. Modul Pengenalan Internet. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. (Online). Palangkaraya. (<http://stmikplk.ac.id/dokimages/ModulInternet.pdf>., diakses September 2010).
- Sulistyo, Lukman. 9 November 2011. Telkom Speedy Tidak Merespon Keluhan Pelanggan. *Kompasiana*. (Online), (kompas.com, diakses 9 November 2011).
- Chandra, Andi. 2010. *Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan di Sekolah Internasional "X" Bandung*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Maranatha.
- Christiani, Aniza. 2011. *Studi Deskriptif Mengenai Derajat Resilience Pada Wartawan Harian Umum "X" Bandung*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Maranatha.
- Trifena, Fenny. 2012. *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Restoran "X" Bandung*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Maranatha.
- Noviar, Intan. 2009. *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Restoran "X" di Bandung*. Skripsi. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.