

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- , 2008, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Ferdinand, A.T., 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fibrianto, Lucky. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang (Studi Pada Penumpang Bus Damri Kota Semarang)". Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam, 2005, *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*, BP Undip Semarang.
- Kotler, Philip, 1991, *Marketing, Jilid 1 edisi terjemahan*, Erlangga, Jakarta.
- , 1993, *Marketing, Jilid 2 edisi terjemahan*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Mahanani, Sonya. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)". Universitas Diponegoro Semarang.
- Musanto, Trisno.2004. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya".Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Pratiwi, Dinar Ika. 2010. "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang". Universitas Diponegoro Semarang.
- Sinaga, Partua Pramana Hamonangan. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas

Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang)”. Universitas Diponegoro Semarang.

Widyaswati, Rahmatya. 2010. “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Sehingga Tercipta *Word Of Mouth* yang Positif Pada Pelanggan Speedy Di Semarang”. Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

www.internetworldstats.com

www.suaramerdeka.com

www.telkom.co.id

www.telkomspeedy.com