

DAFTAR PUSTAKA

- Brady & Cronin. (2001). "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach". *Journal of Marketing*, Vol.65 (July), Pp. 32-46.
- Dabholkar. (1996). "Consumer evaluations of new technology-based self-service options: An investigation of alternative models". *Internasional Journal of Research in Marketing*. Vol.13.No.1, pp. 29-51.
- Gonroos. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Boston, MA: Marketing Science Institute.
- Indihome. (2017). Yang dapat diakses pada <https://indihome.co.id/>
- Kotler, P. (2004). *Marketing*, 6 ed, Frenchs Forest, NSW: Pearson Education Australia
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed 13. Erlangga: Jakarta
- Latar belakang transvision. (2017). Yang dapat diakses pada <http://www.transvision.co.id/profil-perusahaan.html>
- Latar belakang indihome. (2017). Yang dapat diakses pada <https://indihome.co.id/interactive-tv>
- Lovelock. (1988). "Developing marketing strategies for transnational service operations". *Journal of Services Marketing*, Vol.38, No.4/5, Pp. 278-289.



Lupiyoadi. (2013).*ManajemenPemasaranJasa: BerbasisKompetensi*. SalembaEmpat:
Jakarta

Profile MNC Sky Vision. (2017). Yang dapat diakses pada
<https://mncvision.id/content/corporate/company-profile>

Profile first media. (2017). Yang dapat diakses pada <http://www.firstmedia.com/>

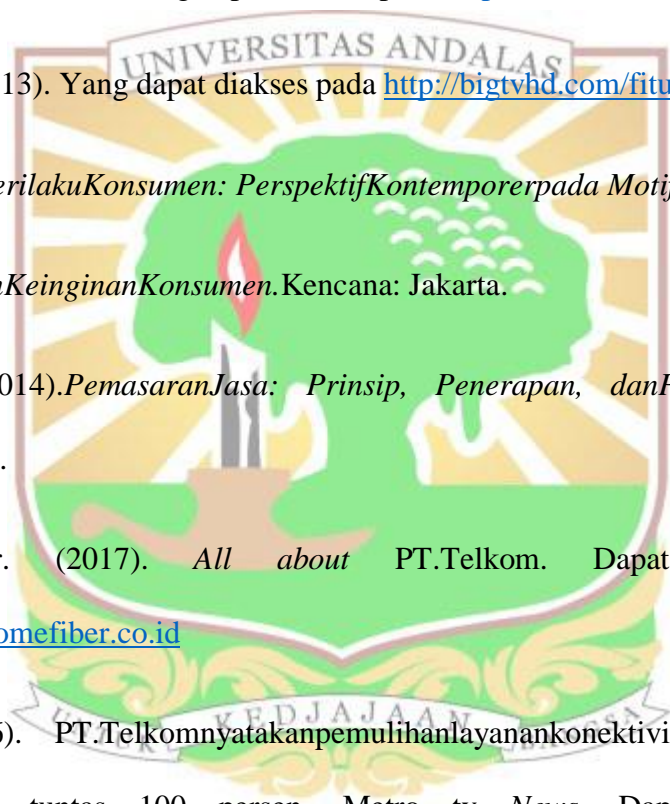
Profile big tv. (2013). Yang dapat diakses pada <http://bigtvhd.com/fitur>

Setiadi. (2010).*PerilakuKonsumen: PerspektifKontemporerpada Motif,
Tujuan, danKeinginanKonsumen*. Kencana: Jakarta.

Tjiptono, F. (2014).*PemasaranJasa: Prinsip, Penerapan, danPenelitian*, ANDI:
Yogyakarta.

Indihome fiber. (2017). *All about* PT.Telkom. Dapat diakses pada
www.indihomefiber.co.id

Mahmud. (2016). PT.Telkomnyatakanpemulihanlayanankonektivitaspelanggansatelit
Telkom 1 tuntas 100 persen. Metro tv News. Dapat diakses pada
<https://www.google.co.id/amp/wartakota.tribunnews.com/amp/2017/09/11/pt-telkom-nyatakan-pemulihan-layanan-konektivitas-pelanggan-satelit-telkom-1-tuntas-100-persen?espv=1>)



Wartakota. (2017). Telkom targetkan 1,8juta pelanggan baru indihome fiber.Palmerah
tribunnews. Dapat diakses pada
([https://www.google.co.id/amp/www.metrotvnews.com/amp/zNAGRM8k-2017-te
lkom-targetkan-1-8-juta-pelanggan-baru-indihome-fiber?espv=1](https://www.google.co.id/amp/www.metrotvnews.com/amp/zNAGRM8k-2017-te
lkom-targetkan-1-8-juta-pelanggan-baru-indihome-fiber?espv=1))

