

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Pusat Informasi Telkom. 2015. *Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.* Diakses 4 Februari 2017. Dari <http://www.telkom.co.id/?s=sejarah+telkom&isSearch.html>
- Pusat Informasi Telkom. 2015. *Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.* Diakses 4 Februari 2017. Dari <http://www.telkom.co.id/struktur+organisasi.html>
- Pusat Informasi Telkom. 2015. *Unit Pelayanan Jasa PT. Telkom Indonesia.* Diakses 27 Februari 2017. Dari <http://www.telkom.co.id/?s=unit+pelayanan+jasa.html>
- Pusat Informasi Telkom. 2015. *Jenis Pelayanan Jasa PT. Telkom Indonesia.* Diakses 01 Maret 2017. Dari <http://www.telkom.co.id/?s=jenis+pelayanan+jasa.html>
- Pusat Informasi Telkom. 2015. *Budaya Perusahaan PT. Telkom Indonesia.* Diakses 01 Maret 2017. Dari <http://www.telkom.co.id/?s=budaya+perusahaan.html>
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang RI No 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. 2013. *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc

