

DAFTAR PUSTAKA

Bilson, Simamora(2001).Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel.Edisi Pertama.Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama

Fandy, Tjiptono(2001).Manajemen Jasa.Edisi Kedua.Yogyakarta:Andi Offset

Fandy, Tjiptono(2006).Manajemen Jasa.Edisi Kedua.Yogyakarta:Andi Offset

Kotler, Philip dan Kevn Lane Keller (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta

Kotler, Philip (2009). Manajemen Pemasaran. Indeks, Jakarta

Lovelock, Christopher dan Wirtz, Jochen.(2011).Service Marketing, People, Technology, Strategy.Seventh Edition.Pearson

www.telkom.co.id

