

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anwar, Prabu Mangkunegara. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.
- Koentjaraningrat. (1993). *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Kotler, Philip., Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (terjemahan Bob Sapran). Jakarta: Erlingga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lewis, Robert C., Booms, Bernard H. (1983). *The Marketing Aspect Of Service Quality,* in *Emerging Perspectives on Services Marketing*. L. Berry et al. American Marketing.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal., Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56.
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerber Andi.

### JURNAL

- Chen, Atul Gupta Injazz. (1995). *Service quality: implications for management development*. An International Journal: Emerald Insight. Volume 12 No 7. Hal 28 – 35. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/02656719510093538>
- Fai Pun, Kit., Yan Ho, Ka. (2001). *Identification of service quality attributes for restaurant operations: Hong Kong case*. MBC University press. Volume 11 No 4. hal 233-240. Doi: <https://doi.org/10.1108/09604520110397940>

Ghobadian, Abby. (1993). *Service Quality: Concepts and Models*. An International Journal: Emerald Insight. Volume 11 No 9. Hal 43-66. Doi: <https://doi.org/10.1108/02656719410074297>

Prakash, Nimit Chowdhary Monika. (2007). *Prioritizing service quality dimensions*. An International Journal: Emerald Insight. Volume 17 No 5. Hal 493 – 509. Doi: <https://doi.org/10.1108/09604520710817325>

Wong, Amy., White, Christopher. (1999). *Analysing service quality in the hospitality industry*. An International Journal: Emerald Insight. Volume 9 No 2. Hal 136 – 143. Doi: <https://doi.org/10.1108/09604529910257920>

## TUGAS AKHIR

Diana, Permata Rahmi (2017). *Kualitas Pelayanan Jasa Administrasi kependudukan di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Yogyakarta* (Tugas Akhir yang tidak dipublikasikan) Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

Kuntoro, Iwan (2016). *Kualitas Pelayanan pada PT. Pertamina (Persero) Terminal BBM Balongan di Wilayah III Cirebon* (Tugas Akhir yang tidak dipublikasikan) Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

## WEBSITE

15 Perusahaan Besar di Indonesia. (2016, Januari 7) Dipetik Februari 28, 2018, dari cermati.com: <https://www.cermati.com/artikel/15-perusahaan-terbesar-di-indonesia>

Telkom Berkomitmen untuk Terus Meningkatkan Kepuasan Pelanggannya. (2015, Desember 27) Dipetik 1 mei 2018 dari <https://biz.kompas.com/read/2015/12/27/073653528/Telkom.Berkomitmen.untuk.Terus.Meningkatkan.Kepuasan.Pelanggannya>.

Masa Depan Industri Telekomunikasi di Indonesia (2015, 26 Juni) Dipetik 6 Juni 2018 dari [https://www.kompasiana.com/alexpenulis/masa-depan-industri-telekomunikasi-di-indonesia\\_54fef4a1a33311544f50f83c](https://www.kompasiana.com/alexpenulis/masa-depan-industri-telekomunikasi-di-indonesia_54fef4a1a33311544f50f83c)

Telkom Asah Skill Teknisi Demi Layanan Terbaik Bagi Pelanggan, (2018, Februari 14). Dipetik 2 mei 2018 dari <http://www.kabarbisnis.com/read/2881931/telkom-asah-skill-teknisi-demi-layanan-terbaik-bagi-pelanggan>.

5 Perusahaan telekomunikasi ini perlu dicoba, gajinya besar. (2016, Februari 12), dipetik 2 mei 2018, Jam 21.00 dari <https://www.merdeka.com/teknologi/5-perusahaan-telekomunikasi-ini-perlu-dicoba-gajinya-besar.html>.

Review 2016 dan Outlook 2017 Industri Telekomunikasi Informatika Indonesia. (2016, Desember 2), dipetik 2 mei 2018, Jam 23.00 dari <http://www.review1st.com/insight/review-outlook-industri-telekomunikasi-informatika-indonesia/>