

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia* . Jakarta: Penerbit Salemba.
- Lovelock, C. W. (2010). *Pemasaran Jasa Edisi 7 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Morlok. (1978). *Introduction to Transportation Engineering and Planning*. mc. Gra w-Hill Kogakuha.
- Sanusi, Anwar. (2010). *Metedologi Penulisan Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. (2012). *metedologi Penelitian Data* . Bandung: Alfabet A.
- Tjiptono, F. (2000). *Prespektif Manajemen dan Pemasaran konterporer. Edisi 1*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media Publishing.
- Tjiptono, F. (2007). *Service Quality & Saticfaction. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

### Jurnal

- Rauch, Dennis A. Rauch Michael Dwain Collins, Robert D. Nale, dan Peter B. Barr (2018). *Measuring service quality in mid-scale hotels*. Emerald Insight.
- Sahai, Vickram & Arvind Kumar Jain (2016). *Respons'ible service quality*. Emerald Insight.
- Rifazka, Arki, Dhinta Darmantoro, Erwin Budi Setiawan (2009). *Penilaian Performansi Kerja Account Manager dengan Menggunakan Metode MBO (Management by Objective) dan Rich (Rank Inclusion in Criteria Hierarchies)*. Research Gate.

Sarjono, Haryadi & Natalia (2014). *Serqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium*. Jurnal Scholl Of Bisnis Management. BINUS University.

### Website

Tentang Telkom Indonesia. (2018, Maret 19). Dipetik dari PT. Telkom Indonesia:

[www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

Perkembangan Teknologi. (2018, April 28). Dipetik dari [industry.bisnis.com](http://industri.bisnis.com): [http://](http://industri.bisnis.com/read/20180131/105/732473/dunia-puji-perkembangan-pesat-teknologi-informasi-di-indonesia)

[industri.bisnis.com/read/20180131/105/732473/dunia-puji-perkembangan-pesat-teknologi-informasi-di-indonesia](http://industri.bisnis.com/read/20180131/105/732473/dunia-puji-perkembangan-pesat-teknologi-informasi-di-indonesia)

Proyek Palapa Ring. (2018, April 28). Dipetik dari [www.beritasatu.com](http://www.beritasatu.com): [www.berita](http://www.beritasatu.com/ipitek/472797-menkominfo-targetkan-proyek-palapa-ring-selesai-tahun-ini.html)

[satu.com/ipitek/472797-menkominfo-targetkan-proyek-palapa-ring-selesai-tahun-ini.html](http://www.beritasatu.com/ipitek/472797-menkominfo-targetkan-proyek-palapa-ring-selesai-tahun-ini.html)

UMKM dan Teknologi. (2018, April 28). Dipetik dari [www.indutri.bisnis.com](http://www.indutri.bisnis.com): [http://](http://industri.bisnis.com/read/20180131/105/732473/dunia-puji-perkembangan-pesat-teknologi-informasi-di-indonesia)

[industri.bisnis.com/read/20180131/105/732473/dunia-puji-perkembangan-pesat-teknologi-informasi-di-indonesia](http://industri.bisnis.com/read/20180131/105/732473/dunia-puji-perkembangan-pesat-teknologi-informasi-di-indonesia)

Pasar Telkom. (2018, April 28). Dipetik dari [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id): [http://republika.co](http://republika.co.id/berita/telko-highlight/berita-telkom/17/12/29/p1pxvx423-dua-layanan-wifi-telkom-sasar-umkm)

[.id/berita/telko-highlight/berita-telkom/17/12/29/p1pxvx423-dua-layanan-wifi-telkom-sasar-umkm](http://republika.co.id/berita/telko-highlight/berita-telkom/17/12/29/p1pxvx423-dua-layanan-wifi-telkom-sasar-umkm)

UMKM Go Digital. (2018, April 28). Dipetik dari [industry.bisnis.com](http://industri.bisnis.com): [http://industri](http://industri.bisnis.com/read/20180228/12/744047/pemerintah-targetkan-6-juta-umkm-go-digital-tahun-ini)

[.bisnis.com/read/20180228/12/744047/pemerintah-targetkan-6-juta-umkm-go-digital-tahun-ini](http://industri.bisnis.com/read/20180228/12/744047/pemerintah-targetkan-6-juta-umkm-go-digital-tahun-ini)

Job Description *Account Manager*. (2018, Maret 11). Dipetik dari [sleeker.co](https://sleeker.co): [https://](https://sleeker.co)