

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga, 2006.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset

Zulganef (2006). “*The Existence Of Overall Satisfaction In Service Customer Relationship*”. Gadjah Mada International Journal of Business, Vol.8, No.3, pp.301-321.

<http://www.telkom.co.id/tentang-telkom>

<http://www.telkom.co.id/english-celebrating-68th-anniversary-of-the-republic-of-indonesia-independency-day-with-red-and-white-masterpiece-and-the-new-logo-of-telkom-html>.