

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Adrian, Payne. (2000). *Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi. Bandung: CV Alfabeta
- Basu Swastha, (2001). *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: BPFE.
- Fandi, Tjiptono. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit CV. Alfabeta.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright, (2002). *Principles of Service Marketing and Management second edition*, Prentice Hall, Pearson Education International, Inc.
- Zeithaml, Valerie A. Mary Jo Bitner, (2005). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: The Mc Graw Hill Companies.
- Mullins, Laurier J. (2005). *Management and Organizational Behavior*. Prentice Hall: Edinburg Gate Hariow.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran I*. Milenium ed. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium Jilid 1 dan 2, Terjemahan Benjamin Molan, Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium Satu, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. (2008). *Principles of Marketing, Twelfth Edition*, Jakarta: Erlangga.

Website

- PT. Telekomunikasi Indonesia (2012) Telkom Speedy [online]
<http://www.Telkomspeedy.com/> [Minggu 6-5-2012]
<http://www.inet.detik.com/kominfo> [Kamis 24 Mei 2012].

Sumber Lain

- Asistant Manager PT Telkom DCS Area Denpasar (Renon).