

DAFTAR PUSTAKA

Armistead, Colin . G dan Graham Clark (1996). *Customer Service and Support*.
Jakarta: Elex Media Komputindo

<http://telkom.co.id/>

<http://telkomvision.com/>

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (terjemahan Bob Sabran) 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (terjemahan Bob Sabran) 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran..* Jakarta: Penerbit Erlangga

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (terjemahan Bob Sabran) 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Sudjana, Nana (2009). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandi (1998). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi