

DAFTAR PUSTAKA

- _____.2014.*Info Perusahaan*. (Online), (<http://www.TELKOM - PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk>)“*Visi, Misi, struktur organisasi, dan riwayat singkat PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk*”.diakses 15 Maret 2015.
- _____.2013. *Laporan tahunan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk*. (Online), (<http://www.Telekom.co.id/>). diakses 20 Maret 2015.
- Griffin, Jill.2003.*Customer Loyalty*.Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat.2014.*Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono.2008.*Metode Penelitian Admininstrasi Cetakan Ke-16*.Bandung:Alfabeta
- Sugiyono.2012.*Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy.2004.*Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Twentinio, Irenes.2013.*Persepsi Kualitas Pelanggan Terhadap Pengguna Speedy Jaringan Boardband Ready (Studi Kasus di RT.41 dan RT.42 Perumahan Pusri Sako Palembang)*.Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan Akhir Tidak Dipublikasikan.
- Yusi, Syahirman. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Indonesia: Citra Books Indonesia