

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S, Nitisemito. 2013. Manajemen Personalia. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Amir, M. Taufiq. 2012. Manajemen Strategik Konsep dan Aplikasi. Jakarta: Rajawali.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). 2021. Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia. <https://www.apjii.or.id/> diakses pada tanggal 4 Februari 2021
- Assauri, Sofjan. 2001. Pangsa Pasar Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia
- Assauri, Sofjan. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers
- Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Forum Kuliah. 2020. Strategi Kreatif Persaingan Bisnis. <https://forumkuliah.com/> diakses pada tanggal 4 Februari 2021
- Gaspersz, V. (2002). Total Quality Management. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. 2002. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE.

Karinov. 2020. Bauran Pemasaran. <https://karinov.co.id/> di akses 6 Februari 2021.

Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2006. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 12, Terjemahan: Bob Sabran, M.M, Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip 2006. Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.

Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2014. Principles of Marketin. 12th Edition. Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga.

Philip Kotler. 2002. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta

PT Telekomunikasi Indonesia. 2020. <https://telkom.co.id/sites> diakses pada tanggal 4 Februari 2021

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Siswanto Sutojo. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT.Damar Mulia Pustaka.
- Tempo.co. 2015. Telkom Terus Tingkatkan Kepuasan Pelanggan. <https://bisnis.tempo.co/> diakses pada tanggal 2 Februari 2021
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2020. Strategi Pemasaran. Edisi 3. ANDI: Yogjakarta
- Tse dan Wilton 1988. Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Umar, Husein. 2003. Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja. Edisi Keempat. Jakarta : Rajawali Pers