

Daftar Pustaka

- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial**. Yogyakarta: Gava Media
- Azwar, Saifuddin. 2010. **Metode Penelitian**. Yogyakarta: Pustaka Pelaja
- Fandy Tjiptono , Gregorius Chandra , 2011 , **Service, Quality & Satisfaction** edisi 3 , Jakarta : andi
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. **Service, Quality and Satisfaction** (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2010. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P., Keller, K. L. 2013. **Manajemen Pemasaran** jilid 1 ,edisi 13 ,Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, philip and gary amstrong. 2012 **prinsip prinsip pemasaran**.edisi13.jilid 1
- Kotler, philip and kevin lane keller. 2012. **marketing Management** 13. new jersey: pearson prentice hall,ich
- Kotler P , Gary Amstrong. 2012 . **Principles Of Marketing Global Edition** 14.Pearson Education.
- Rahmayanty ,Nina .2012. **Manajemen Pelayanan Prima** . Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014 . **metode penelitian Pendidikan(pendekatan kuantitatif , kualitatif dan R&D)**. Bandung : Alfabeta
- Fandy, Tjiptono,(2011), **Pemasaran Jasa, Bayumedia**, Malang.

Sumber lain:

(http://www.telkomsel.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0031_industri.html di unduh 15 Januari 2017).

Www. Telkomsel.com, di unduh 19 Maret 2017

<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/10364/527>

google scholar

