

DAFTAR PUSTAKA

- Keller, Kevin Lane. 1998. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Keller, Kevin Lane. 2008. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity, Third Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Knapp, Duane E.. 2000. *The Brand Mindset*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Kotler, Philip. 2006. *B2B Brand Management*. Jakarta : PT Bhuana Ilmu Populer
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga belas, Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga belas, Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip. 2011. *Merebut pasar ASEAN!: peluang dan tantangan bisnis di Asia Tenggara*. Bandung : PT. Mizan Pustaka.
- Lucas, Robert W..2005. *Customer service: Building successful Skills For the Twenty-First Century*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Nazir, Moh., Ph. D.,. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sekaran. Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, buku 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Sugiono, Dr., Prof.. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR RUJUKAN

Okezone.com. 19 Juni 2011. *Garap Jaringan Broadband EVDO, Flexi Ganti*

Logo. (online) (<http://techno.okezone.com>, diakses 18 September 2011)

Detikinet. 1 Maret 2009. *BTS Flexi di Bandung overload*. (online)

(<http://www.detikinet.com>, diakses 23 Juli 2011)

www.telkom.co.id, diakses 5 Mei 2011

www.telkomflexi.com, diakses 25 September 2011

www.surabayawebs.com, diakses 23 September 2011

www.bandung.go.id, diakses 30 Juli 2011