

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi, 2002, **10 Model Penelitian dan Pengolahannya Dengan SPSS 10.01**, 2002, Andi Yogyakarta dan Wahana Komputer Semarang.
- Alex S. Nitisemito, 1993, **Marketing**, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Basu Swastha, 2005, **Manajemen Pemasaran Modern**, Edisi Kedelapan, Liberty, Yogyakarta
- Buchari Alma , 2004 , **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, IKAPI, Bandung
- Djaslim Saladin & Yevismarti Oesman, 2004, **Prinsip-Prinsip Pemasaran**, PT MEDIA IPTEK, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 2004, **Pemasaran Jasa**. Bayu Media , Malang
- Freddy Rangkuti, 2003, **Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Keuasan Pelanggan**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hermawan Kartajaya,2004, **Marketing in Venus**, Gramedia, Jakarta.
- Hermawan Kartajaya,2004, **Tranformasi TELKOM Menjadi Perusahaan Berbasis Pelanggan**, Gramedia, Jakarta.
- Iqbal Hasan, M, 2005 , **Pokok-Pokok Materi Statistik 2 ( Statistik Inferensif )** PT Bumi Aksara, Jakarta.
- J Paul Peter & Jerry C. Olson, 2000, **Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, 2007 , **Manajemen Pemasaran eleventh edition**, PT INDEKS Kelompok Gramedia, Jakarta.
- M Suyanto, 2007, **Marketing strategy Top Brand Indonesia**, ANDI, Yogyakarta
- Sugiyono, 2000, **Statistik Penelitian**, Alfabeta Bandung

[www.bisnis.com](http://www.bisnis.com)

[www.telkom-indonesia.com](http://www.telkom-indonesia.com)