

DAFTAR PUSTAKA

1. Burke, White Paper Series, *“An Outside-In Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation”*, www.burke.com/library/whitepapers/B.whitepapervol5iss1.pdf, 2004
2. Durianto, Darmadi; Sugiarto, Tony, Sitingjak., *“Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek”*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
3. Kurniawan Usman, Uke., *“Ilmu Pengantar Telekomunikasi”*, Informatika, Bandung, 2008.
4. R. Murray, R. Neil, and Raye. S. Janis; *“Winning Customer Loyalty”*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.
5. Saraswati, Tyas; *“Perancangan Program Retensi Pelanggan berdasarkan Analisis Customer Switching Intention (Studi kasus: Pelanggan Kartu Prabayar Indosat wilayah Bandung)”*, <http://forum.berani.co.id/default.aspx?g=posts&m=14485>, 2008
6. Santoso, Singgih; *“Menguasai Statistik di Era Reformasi Dengan SPSS 15”*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2007.
7. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Alfa Beta, Bandung, 2006.
8. Sugiyono; *“Statistika untuk Penelitian”*, Alfa Beta, Bandung, 1997.
9. Pradana, Tessa Arya; *“Analisis Perbandingan Perceived Quality Provider Telepon Selular GSM dengan Pesaing-pesaingnya”*, 2008
10. Veronica, Angel; *“Analisis Perbandingan Perceived Quality Flexi dengan Operator Lain”*, 2008
11. Walpole, Ronald E.; *“Pengantar Statistika”* Edisi ke-3, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
12. Wibisono, Gunawan, Kurniawan Usman, Uke; Dwi Hantoro, Gunadi., *“Konsep Teknologi Seluler”*, Informatika, Bandung, 2008.
13. ..., *“Sejarah Flexi”*, www.telkomflexi.com
14. ..., *“Tarif Flexi”*, www.telkomflexi.com
15. ..., *“Tarif Esia”*, www.esia.co.id