

DAFTAR PUSTAKA

- Cravens, David W; 1997; *Strategic Marketing*, 5th Edition, The McGraw-Hill Companies, Inc., Chicago
- Griffin, Ricky W., Ronald J. Ebert; 2004; *Bussines*, Sevent Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey
- Kotler, Philip; 2003; *Marketing Management*, Eleventh Edition, Person Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey 07458
- Kotler, Philip, Gary Armstrong; 2004; *Principles of Marketing*, Tenth Edition; Pearson Prentice-Hall, Inc, Upper Saddle River, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani A; 2006; *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2; Salemba Empat, Jakarta 12160
- Rukmana A.N Riza; 2006; *Analisis Tuntutan Pelanggan, Kinerja Bauran Pemasaran Jasa, Nilai Pelanggan dan Penggunaan Jasa Telekomunikasi*, Usahawan No. 03 Thn XXXV Maret 2006
- Sucherly dkk; 2002; *Profil dan Perilaku Pelanggan PT Satelit Palapa Indonesia SLI 008 dalam Pengembangan Strategi Keunggulan Bersaing; Kerjasama antara PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) dan P3B-Universitas Padjajaran, Bandung*
- Suryana, Sumantri; 2002; *Psikologi Konsumen*; Universitas Padjajaran, Bandung
- Undang- Undang R.I; Nomor 36; Tahun 1999, *tentang Telekomunikasi*.
<http://www.telekomunikasi.net.id>