

DAFTAR PUSTAKA

1. Dirgantoro, Crown, "*Manajemen Strategik : Konsep, kasus dan Implementasi*", PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2001.
2. Glueck, F. William dn Jaunch Lawrence R, "*Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*", Erlangga, Jakrta, 1994.
3. Helmi, Nur Rahwati, "*Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Nasabah Bank Syariah dengan Metode Costumer Satisfaction Index*", Tugas Akhir Departemen Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2003.
4. Irawan, Handi, "*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*", Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
5. Jatmiko, Rd, "*Manajemen Strategik*", UMM Press, Malang, 2003.
6. Kotler, Philip, "*Manajemen Pemasaran : analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*", salemba Empat, Jakarta, 1993.
7. Rahardjo, Eko Puji, "*Pengukuran dan Analisis Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia*", Tugas Akhir Departemen Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2002.
8. Rangkuti, Freddy, "*Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarata, 1999.
9. Rangkuti, Freddy, "*Measuring Costumer Satisfaction*", Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
10. Ristanto, Novi, "*Usulan Strategi Bersaing Harian Bisnis Indonesia Dalam Iklik Kompetisi*", Tugas Akhir Depaetemen Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2002.
11. Saaty, L Thomas, "*Pengambilan Keputusan : Bagi Para pemimpin*", PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1993.
12. Saigian, LP, Ernest, "*Strategi Bersaing PT Duta Pratiwi Sentosa Dengan Menggunakan Metode SWOT dan Matrik GE*", Tugas Akhir Departemen Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2001.
13. Santoso, Singgih, "*Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*", Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
14. Tjiptono, Fandy, "*Strategi Pemasaran*" Andi Offset, Yogyakarta, 1997.
15. Tripomo, Tedjo dan Udan, "*Manajemen Strategi*", Rekayasa Sains, 2005.
16. Umar, Husein, "*Riset Strategi Perusahaan*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999.
17. Umar, Husein, "*Strategic Management In Action*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.

Daftar Pustaka

18. Wulan, Ratih, "*Strategi Bisnis PT Metrocel*", Tugas Akhir Departemen Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2000.
19. WWW. Pos Indonesia. Co.id.
20. Zeithaml, Valerie A, A Parasuraman and Berry, Leonard L., "*Delivery Quality Service, Balancing Costumer Perseption and Expectation*", The Free Press, A Division of MacMillan Inc., NewYork 2002.

STTTTELKOM