

DAFTAR PUSTAKA

1. Chandra, Gregorius, “ Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek ”, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2001.
2. Kertajaya, Hermawan, “ MarkPlus on Strategy “, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
3. Kertajaya, Hermawan, “ On Becoming A Customer – Centrik Company “, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
4. Santoso, Singgih, “ Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS “, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
5. Santoso, Singgih, “ Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS versi 11.5 “, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
6. Santoso, Singgih, “ Marketing Data Analysis Dengan Microsoft Excel “, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
7. Santoso, Singgih & Tjiptono, Fandi, “ Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS ”, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
8. Santosa, Purbayu Budi & Ashari, “ Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS “, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005.
9. Sitinjak, Toni, “ Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek “, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2001.
10. Sitinjak, Toni, “ Model Matriks Konsumen Untuk menciptakan Superior Customer Value “, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2004.
11. Widjaja Tandjung, Jenu, “ Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan “, Gaya Media, Surabaya, 2004.
12. Laporan keuangan TELKOM untuk triwulan terakhir (Oktober, November, Desember)
www.ccis.telkom_divre2.co.id (Login, Pasword)
13. Daftar Revenue TELKOM (bulan Oktober, November, Desember)
www.portal.telkom_divre2.co.id (Login, Pasword)