

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Padang.(2003). Jumlah Penduduk Kota Padang.(Online). Tersedia : www.kotapadang.com. [16 Maret 2006]
- Danu S.A., Rhido. 2004. *Analisis Churn Customer Kartu GSM di Kota Bandung*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri STTTelkom Bandung
- Fresa, Diella. 2005. *Perancangan Program Pengendalian Churn KartuHalo Berdasarkan Analisis Churn dan Nilai Pelanggan Kartu Seluler Paskabayar Melalui Pengukuran Index Kepuasan, Index Loyalitas dan Analisis SWOT*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri STTTelkom Bandung
- Gevirtz, Charles D. 1994. *Developing New Products With TQM*. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Santoso, Singgih. 2004. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik Dengan SPSS versi 11.5*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Santoso, Singgih. 2004. *Marketing Data Analysis Dengan Microsoft Excel*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Tetty, Posma. 2004. *Pengukuran Loyalitas Pelanggan Segmen Mahasiswa Terhadap Merek Kartu Prabayar GSM*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri STTTelkom Bandung
- Telkomsel.(2006).About Telkomsel.(Online).Tersedia : <http://www.telkomsel.com>. [15 Mei 2006]
- Telkom.(2005).Infoterkini.(Online).Tersedia : <http://www.telkom.co.id>. [10 Oktober 2005]