

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- B. Davis, Gordon. 2002. *Sistem Informasi Manajemen, Pengantar*. Jakarta : CV. Teruna Grafica.
- B. Davis, Gordon. 1999. *Sistemn Informasi Manajemen, Struktur dan Pengembangannya*. Jakarta : PT. Gramedia
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Susanto, Azhar. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Lingga Jaya.
- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management and strategy*. Yogyakarta : Andi.

Hair, Joseph F., et.al., 2005. *Mulrivariate Data Analysis ; Fifth Edition*. USA :
Prentice Hall International, Inc.

Umar, Husein. 1988. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks..

Kotler, Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. New Jersey : Pearson
Prentice Hall.

Kotler, Amstrong, Gary. 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Lovelock, Christopher H. 2002. *Service Marketing*. New Jersey : Prentice Hal Inc.

Nasir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie .A. & Berry, Leonard L. 1990. *Delivering
Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*.
New York : The Free Press A Division of Macmillan Inc.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa “Teori dan Praktik”*
(*Service Management*). Jakarta : Salemba Empat.

Supranto. J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Menaikkan*
Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.

Internet :

www.internetworldstats.com

main.telkomspeedy.com

