

## DAFTAR PUSTAKA

Creationbrand.com.2007.4P vs 4C

Ekananda, Adhi Hendra Baskara. 2001. *Jurnal tingkat kepemimpinan pasar*

*TELKOMSEL*. Warta Ekonomi, No14 / TH.XII / 9 April 2001.

<http://www.info@pixel-research.com>

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran I Edisi Milenium*. Jakarta: Prentice Hall.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran II Edisi Milenium*. Jakarta: Prentice Hall

Hasan.1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta. Edisi Ketiga.

Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*.

Bogor : Ghalia Indonesia. Cetakan : Pertama.

Ratnawati, P. 2006. *Jurnal pengguna atau pelanggan telepon seluler dari ATSI*.

Santoso, Singih. 2001. *Aplikasi Excel pada Marketing dan Riset Konsumen*.

Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta. Edisi Ketujuh.

Sumarno, Sutino. 2005. *Persaingan kartu telepon semakin ketat*. 2006 . Warta Ekonomi, 8 Desember 2006.

Supranto, Johannes. M.A. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*

*Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Cetakan

Kedua Edisi Baru.

Supranto, Johannes. M.A. 2003. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*.

Jakarta: PT. Rineka Cipta. Cetakan Ketujuh Edisi Ketujuh.

Swasha, Basu, & Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisa*

*Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPF.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein.2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.

Pustaka Gramedia.

