

### Daftar Pustaka

- Amirin, Tatang M. 2000. *Menyusun Rencana Penelitian*. Cetakan keempat. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi kelima. Rineka Cipta. Jakarta.
- Eriyanto. 1999. *Metodologi Polling – Memberdayakan Suara Rakyat*. Cetakan pertama. PT Remaja Rosakarya. Bandung.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 1997. *Dasar – dasar pemasaran - Principles of Marketing 7e*. Jilid 1 dan 2. Edisi Bahasa Indonesia. Prenhallindo. Jakarta.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Cetakan ketiga. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa -The Essence of Service Marketing*. 1<sup>st</sup> ed. Edisi Bahasa Indonesia. Andi. Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Cetakan kelima. PT Gramedia PU. Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan pertama. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, Johannes. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan kedua. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Telekomunikasi Indonesia, PT. 2000. *Perjanjian Kerja Sama antara PT Telkom dengan Penyelenggara Wartel. Nomor. TEL.250/HK810/RE.2-DATEL0403/2000*. Jakarta.
- Tim Program Pascasarjana. Program 2000. *Program Penyusunan Tesis Magister*, Universitas Indonusa Esa Unggul. Jakarta.
- Umar, Husein 2001 *Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Cetakan keempat. PT Gramedia PU. Jakarta
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Cetakan pertama. PT Gramedia PU. Jakarta.

**Daftar Pustaka**

Umar, Husein. 2003. *Studi Kelayakan dalam Bisnis Jasa*. PT Gramedia PU.  
Jakarta.