

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne, The Essence of Service Marketing, London Prentice hall International, 1993.
- Basu Swastha DH., dan Irawan, Manajemen Pemasaran Moderen II, Liberty, Yogyakarta, 1991.
- Diropyan, Prospektus Telkom di Era Globalisasi, Edisi Ketujuh, Bandung, 1995.
- Donald.W.Cowell, The Marketing of Service, Edisi Indonesia, 1995.
- Gary Amstrong dan Philip Kotler, Prinsip-prinsip Pemasaran, diterjemahkan oleh Wilhelminus.W.Bakowatun, Edisi Kelima, Jakarta, Intermedia, 1992.
- Herman Wasit, Pengantar Metode Penelitian, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
- Hermawan Kertajaya, "Marketing Plus 2000" Siasat Memenangkan Persaingan Global, PT.Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Michael E.Porter, Competitive Advantage, Edisi Indonesia, Binarupa, Aksara, Jakarta, 1994.
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian, diterjemahkan oleh Ancela Aniwati.H., Edisi Kedelapan, Jakarta Salemba Empat, 1995.
- Rhenald Kasali, Manajemen Periklanan, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, PAU- Ekonomi UI, Cetakan Pertama, 1992.
- S.Nasution, dan M.Thomas, Buku Penuntun Pembuat Thesis, Skripsi Disertasi dan Makalah, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Bumi Aksara, Jakarta, 1996.
- Tjiptono Fandy, Manajemen Jasa, Yogyakarta, Andi, 1996.
- Umar Husain, Riset Sumber Daya Manusia, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1998.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Edisi Ketujuh, Tarsito, 1994.