

DAFTAR PUSTAKA

- BPS, 2007, "Indikator Statistik Esensial; Provinsi Sumatera Utara", *Badan Pusat Statistik Sumatera Utara*.
- Ernest, F. dan Selly, M., A., 2001, "Decision By Objectives", *Jurnal Management Science, George Washington University*, Handout Mata Kuliah Teori Keputusan, Jurusan Teknik Mesin dan Industri, UGM.
- Excelcomindo Pratama, 2007, "Company Profile Laporan Tahunan/Annual Report dan Laporan Keuangan", *www.xl.com*, akses: 2 Oktober 2007.
- Indosat, 2007, "Company Profile Laporan Tahunan/Annual Report dan Laporan Keuangan", *www.indosat.com*, akses: 28 September 2007.
- Kotler, P., 2003, "*Marketing Management*", Pearson Education, Inc., Eleventh Edition, International Edition, Upper Saddle River, New Jersey, 07458.
- Lupiyoadi, R., 2001, "*Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktik*", Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Marakas, G., M., 2003, "*Decision Support Systems In The 21st Century*" Prentice Hall, Second Edition, International Edition, Indiana, USA.
- Parel, C., P., Caldito, G., C., Ferrer P., L., De Guzman, G., G., Sinsio C., S. dan Tan R., H., 1973, "*Sampling Design and Procedures*", The Agriculture Development Council 630 Fifth Avenue, New York, USA.
- Polii, I., T., 2005, "Kajian Persepsi dan Sikap User Terhadap Layanan Jasa Dedicated Internet dan Provider Serta Implikasinya Bagi Strategi Pemasaran Bisnis Jasa Jaringan di Kota Medan", *Unpublished Paper, Thesis Gladikarya Magister Manajemen, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Sumatera Utara*.
- Rangkuti, F., 2002, "*Measuring Customer Satisfaction*", Gramedia, Jakarta.
- Setiawan, S., 2005, "Aplikasi Market Attractiveness-Business Position Matrix Untuk Perumusan Strategi BUMN; Studi Kasus Bisnis Seluler PT. Telekomunikasi Indonesia", *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 9, No. 3.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S., 1981, "*Metode Penelitian Survei*", LP3S, cetakan keempat.
- Somantri, A. dan Muhidin, S., A., 2006, "*Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*", Cetakan Pertama, CV Pustaka Setia, Bandung.

- Supranto, J., 1997, “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*”, Cetakan Pertama, Penerbit Rieneka Cipta, Jakarta.
- Suranto dan Riza, M., R., 2005, “Penentuan Strategi Pemasaran Berdasarkan Perilaku Konsumen dengan Metode Diskriminan”, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol.04 No. 01.
- Telkomsel, 2007, “Company Profile Laporan Tahunan/Annual Report dan Laporan Keuangan”, *www.telkomsel.com*, akses: 3 Oktober 2007.
- Vredendregt, J., 1978, “*Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*”, Penerbit PT. Gramedia Jakarta.
- Zeithalm, V., A. dan Bitner, M., J., 1999, “*Service Marketing: Intergrating Customer Focus Across The Firm*”, The McGraw-Hill, Inc., USA.