

## DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono, Strategi Bisnis dan Manajemen, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1996

Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1997

Jekkins, Frank, Periklanan, Edisi III, Erlangga Jakarta 1996

Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Salemba Empat, Jakarta 1995

Muhammad Arni, Komunikasi Organisasi, Bumi Aksara, Jakarta 1995

Oliver, Loyalitas, Jakarta 1999

Sofjan Assauri, Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi, edisi I, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta 1999

Suharsimi Arikunto, Manajemen Penelitian, Cetakan II, Rinelia Cipta, Bandung 1993

Shimp, Terence A, Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Penerbit Erlangga, Jakarta 2003

<http://www.telkomspeedy.com>. Sabtu, 29 Mei 2011

[http://www. Telkomspeedy.com](http://www.Telkomspeedy.com), Kamis, 9 Februari 2012

### **Wawancara:**

Bapak Wahyu Hidayat (Head Marketing) 26 Januari 2012

Bapak Anwar (Marketing, 20 Februari 2012)

Bapak Taufik (Koord. Divisi Above the line), 28 Februari 2012

Bapak Arif (Koord. Divisi Below the line)