

DAFTAR PUSTAKA

Badan Regulator Telekomunikasi Indonesia, (online), <http://www.brti.go.id/> diakses pada tanggal 7 Desember 2012 pukul 20.00 WIB

Cohen, Lou., 1995. *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*. Massachussets: Addison Wesley Publishing Company.

Churchill, Gilbert A., 2005. *Basic Marketing Research*. Fourth Edition. Edisi Bahasa Indonesia (alih bahasa oleh E. Koswara, Dira Salam, dan Alvin Ruzhendi), Jakarta : Erlangga.

Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, (online), <http://www.postel.go.id/> diakses pada tanggal 17 Maret 2012 pukul 23.20 WIB

Donelan, Edward A., Joseph G., Kaplan, 1999. *Value Chain Analysis : A strategic approach to Cost Management*, Thomson Learning.

Durianto, Darmadi., Sugiarto & Tony Sitinjak, 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gevirtz, Charles. 1994. *Developing New Product With TQM : Total Quality Management*, Mcgraw-Hill.

Hartanto, Sidio. 2008. *Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Thesis. Surakarta: UMS.

Modul Praktikum. 2010. *Perancangan Produk*, Bandung : Labora.

Naskah Revisi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009. Jakarta.

Nisfiannoor, Muhammad, 2009. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Malhotra, A., 2005. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7 (10).

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009. Jakarta.

Porter, Michael, E. 1985. *Competitive Strategy*. New York: The Free Press.

Porter, Michael, E. 2001. *Strategy and the Internet*, Harvard Business Review, March 2001, pp. 62 – 78.

Sugiarto, dkk., 2001, *Teknik Sampling*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono, 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

Supranto J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta. Jakarta.

TM Forum, (online), <http://www.tmforum.org/> diakses pada tanggal 18 Agustus 2012 pukul 17.50 WIB

Ulrich, Karl T., dan Eppinger, Steven D., 1995. *Product Design and Development*. Edisi ke-4. New York: Mc Graw Hill Book.

Widiyanti, 2007. Kajian Perlindungan Konsumen: Layanan SMS Premium. *Jurnal*. Jakarta.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, (online), 6 Januari 2011.

<http://www.ylki.or.id/> diakses pada tanggal 8 Mei 2012 pukul 20.00 WIB