

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmmestha, Basu Swastha. (1984), *Azas-azas Marketing*, Edisi Ketiga. Liberty, Yogyakarta.
- Jefkins, Frank. (1997), *Advertising*. Edisi Ketiga. Edisi Indonesia. Erlangga. Jakarta.
- Handoko, Hani T. (1995), *Manajemen*. Edisi Kedua. BPFE. Yogyakarta
- Heyzer Jay, Render Barry (2005), *Manajemen Operasi*, Edisi ketujuh. Jakarta
- <http://www.frontier.co.id/quarterly.php?qId=quarterly/quarterly05.htm>, *Teori kepuasan pelanggan*
- Husnan S, (1982), *Teori Antrian dan Aplikasinya dalam Manajemen*, BPFE. Yogyakarta.
- id.wikipedia.org, *Manajemen*.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary (1999), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi kedelapan. Erlangga. PT Gelora Aksara Pratama
- Profil Perusahaan. www.excelcom.co.id
- Ronson, Richard (1991), *Operations Research*, Erlangga. Jakarta.
- Schroeder, Roger G, (1994) *Manajemen Operasi (Pengambilan Keputusan dalam Suatu Fungsi Operasi)*. Edisi Ketiga, ERLANGGA. Yogyakarta.
- Soeratno dan Lincon Arsyad. (1993) *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Subagyo, Pangestu, Marwan Asri, dan T Hani Handoko (1986). *Dasar-dasar Operation Research*. BPFE . Yogyakarta.
- Taylor, W. Bernard (1996). *Sains Manajemen*. Edisi Indonesia. Salemba empat. Jakarta.
- Weiss, Howard J. (1998), *Production and Operational Management for Windows Manual*. Diambil dari www.prenhall.com/weiss.php
- Zamit, Zulian. (1994:402-403) *Manajemen Kuantitatif Untuk Bisnis (Operations Research)*. Edisi Ke-1, BPFE Yogyakarta .