

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2007. *Manajeemen Pemasaran dan Jasa Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, Elvinaro. 2008. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Managemen*. Jakarta: Bayumedia.
- Dananjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Effendy, Onong, Uchjana,. 1992. *Hubungan Masyarakat”Suatu Study Komunikasi”*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jalaluddin, Rackhat. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rodaskarya.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1994. *Startegi Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Group
- Michael, Tracy. 1996. *The Discipline of Market Leader*. Jakarta: Gramedia.
- Moeleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Rosadakarya.
- Rangkuti, Freddy. 2002 *Teknik Mengukur dan Strategi Kepuasan Pelanggan dan Analisa Kasus PLN-JP*, PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif*. PT Gramedia Pustaka Utama: 2009.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi “Konsep dan Aplikasi”*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Kiat dan Strategi Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Singaribun, Masri & Efendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: LP3ES.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konesumen* . Jakarta: PT. Garsindo.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing: Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Bisnis*. Andi: Yogyakarta.
- Tschool. 1991. *Achieving Excellence Through Customer Service*. New Jersey: Prentice Hall.
- Vardiansyah, Dani. 2005. *Filsafat Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar)*. Depok: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Yoeti, Oka. 2000. *Costumer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. PT. Jakarta:Pradnya Paramita.

Sumber lain :

- Aamprogresif, 09/03/2011. Costumer Service. <http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2195156-pengertian-dan-fungsi-customer-service>. 15/05/2012.
- Annisa, 20/07/2007. *Publik Humas*. <http://www.scribd.com/doc/61344738/9/Publik-Humas>. 11/06/2012.
- Thoyibe, Latif, 17/09/2008. *Komunikasi dan Public Relations*. <http://komunikasi-indonesia.org/2010/02/peranan-public-relations>. 15/05/2012.
- Widjaya,08/02/2009.*JurnalPemasaran*.<http://jurnalsdm.blogspot.com/2009/07/public-relation-definisi-fungsi-dan.html>. 12/06/2012.
- Ridwan,25/02/2009.Kepuasanpelanggan.<http://belajarmanagement.wordpress.com/definisi-nilai-dan-kepuasan-pelanggan>. 15/05/2012.
- Panduan Telkom. 2008. Jakarta.
- Prasetya,Ivan.Business.19/02/2011.<http://www.b0chun.com/blog/2011/02/19/research-problem/>. 20/06/2012.