

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Andi, *Sukses Mengelola Call Center Manajemen Kinerja*, Telexindo Bizmedia, Jakarta, 2009
- Ardianto, Elvinaro, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations : Kuantitatif dan Kualitatif*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2010
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002
- Buttle, Francis, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*, Edisi Pertama, Terjemahan, Bayumedia Publishing, Malang, 2004
- De Vito, Joshep A, *Komunikasi Antarmanusia*, Edisi Kelima, Terjemahan, Karisma Publishing Group, Tangerang, 2011
- Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1987
- Flournoy, Don Michael, *Analisis Isi Surat kabar-Surat kabar Indonesia*, Terjemahan Akhmadsyah Naina, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1989
- Gaffar, Vanessa, *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*, Alfabeta, Bandung, 2007
- Kasmir, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana, Jakarta, 2007
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007
- Mutmainah, Nina, dan M. Fauzi, *Psikologi Komunikasi*, Universitas Terbuka, Jakarta, 1997
- Oktarina, *Sukses melalui call center*, Maxikom, Palembang, 2006
- Pandjaitan, Rosmawaty Hilderiah, *Mengenal Ilmu Komunikasi: Metacommunication Ubiquitous*, Widya Padjajaran, 2010

Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2003

Singarimbun, Masri & Effendi, *Metode Penelitian Survei*, LP3S, Jakarta, 1989

Soemanagara, RD, *Strategic Marketing Communication Konsep Strategis dan Terapan*, Alfabeta, Bandung, 2006

Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2004

-----, *Metode Penelitian Administrasi dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2007

Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011

Tunggal, Amin Widjaja, *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Harvarindo, Jakarta, 2008

Vardiansyah, Dani, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004

Walgito, Bimo, *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, Andi, Yogyakarta, 2003

Sumber lain :

Alfian, M. Fikri, *Kamus Lengkap 400.000.000 Indonesia - Inggris dan Inggris – Indonesia*, Karya Agung , Surabaya, 2002

Ali, Lukman, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1995

Arfina, Eka Yani, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Tiga Dua, Surabaya, 2002

Hornby, AS, *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*, Oxford University Press, New York, 2000

(<http://lecturer.eepisits.edu/~mieke/jaringantelephony/teori/call%20centre.pdf/12122011>)

(Lisuma, <http://www.pasarponsel.com/news/showNews/36/05112011>)

(Majalah Marketing Online, <http://www.marketing.co.id/2010/06/07/call-center-2010-saatnya-call-center-jadi-bagian-strategi-komunikasi/09112011/10:57>)

(KBBI, <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php/05122011>).

(Surat Anda, <http://mediaindonesia.com/29112011>)

(<http://www.kamus.net/result/05122011>)

(http://id.wikipedia.org/wiki/Call_center/12122011)

(<http://nuryazidi.wordpress.com/2008/12/19/kenali-call-center-bank-anda/13122011>)