

Daftar Pustaka

Barata, Atep Adya. 2003, "*Dasar-dasar Pelayanan Prima*", Jakarta : Elex Media Komputindo.

Mulyana, Prof.Deddy. 2007, "*Ilmu Komunikasi*", Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Noth, Winfried. 1995, "*Handbook of Semiotics*", Bloomington : Indiana.

Purwanto, Djoko. 2006, "*Komunikasi Bisnis*", Jakarta : Erlangga.

Rahmat, Drs.Jalaluddin. 2005, "*Psikologi Komunikasi*", Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Rangkuti, Freddy. 2006, "*Measuring Customer Satisfaction*", Jakarta : PT.Gramedia Pustaka
Utama.

Ruslan, Rosady. 2003, "*Manajemen Public Relations & Media komunikasi*", Jakarta :
PT.RajaGrafindo Persada.

Supratiknya, Dr.A. 1995, "*Komunikasi Antarpribadi*", Yogyakarta : Kanisius.

www.telkom.co.id, tanggal akses : 3 Juli 2012