

## DAFTAR PUSTAKA

- Machfoedz, Mahmud. (2010), "*Komunikasi Pemasaran Modern*", Cetakan Pertama, Cakra Ilmu, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2003), "*Measuring Customer Satisfaction*", Cetakan Kedua, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sutisna. (2005), "*Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*", Cetakan Ketiga, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rahmayanty, Nina. (2010), "*Manajemen Pelayanan Prima*". Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kasmir. (2005), "*Etika Customer Service*", Cetakan Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005), "*Total Quality Service*", Cetakan Kelima, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Bramson, Robert. (2005), "*Customer Loyalty*", Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Martin, William B. (2005), "*Quality Customer Service*", PPM, Jakarta.
- Sentana, Aso. (2006), "*Excellent Service & Customer Satisfaction*", Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Adya, Atep. (2006), "*Dasar-dasar Pelayanan Prima*", Elex Media Komputindo, Jakarta.

Media Online:

<http://www.telkom.co.id>

<http://www.wisegeek.com/what-is-customer-service>

<http://cahaturqlho.wordpress.com/2010/09/01/tentang-customer-service>