

DAFTAR PUSTAKA

- Baskin, Otis. Aronoff, Craig. Lattimore, 1997. *Public Relation : The Profession and The Practice 4th edition*. Boston: The Mc Graw-hill companies, Inc.
- Bryson, John, 2003. *Perencanaan Strategis*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Buttle, Francis, 2004. *Customer Relationship Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Cutlip, Scott M, Center, Allen H, dan Glen M Broom, 2006. *Effective Public Relations edisi 9*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Effendi, Onong Uchyana, 1986. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung : Remaja Karya.
- Gaspersz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasali, Rhenald, 1994. *Manajemen Public Relations*, Jakarta : PT. Temprint.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, 1999. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Keenam, Jilid 2*. Jakarta : Prenhallindo
- Miles, Mathew B, dan Hubernas, A Michael, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J, 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Moore, H. Frazier, 2004. *Public Relations; Principes, Cases and Problem*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedy, 2001. *Ilmu Komunikasi suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pusataka Utama.
- Rosady, Ruslan, 2002. *Manajemen Humas dan Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi edisi Revisi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Schnaars, Steven, 1991. *Customer Driven*. Jakarta: Free Press.
- Simanjutak, Payaman, 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : LPFEUI.
- Smith, PR. Chris and A. Pulford, 1999. *Strategic Marketing Communications, new ways to build an integrated communication*. London: Kogan Page.
- Sutisna SE, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sumber-sumber lain :

- http://www.litbang.depkes.go.id/tikmedia/Pengantar_WWW.doc<http://km.itb.ac.id>
- <http://www.geochi.com/newsletter.html>
- <http://www.telkom.net>
- <http://telkom-jogja.net/read/xml/125.160.17.21/forum/viewtopic.php?pid=49757>
- <http://www.telkom.co.id/contact/service.php?op=fkeluhan>