

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosin. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Armistead, Colin G., and Graham Clark. (1996). *Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan : Penerapan Strategi yang Efektif, [Terjemahan]*. PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Anggota IKAPI, Jakarta.
- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. ANDI, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kalakota, R. dan Robinson, M. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap for Success*, Massachusetts: Addison Wesley Longman Inc.,
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Majid, Abdul; Probo D., Eko. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mulyana, Deddy. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Payne, Adrian. (2005). *Handbook of CRM*. ELSEVIER.
- Ruslan, Rosady. (2012). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, Soleh & Elvinaro Ardianto. (2012). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sukoco, Badri Munir. (2006). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Suryabrata, S. (1995). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy; Diana, Anastasia. (2003). *Total Quality Services, Edisi Revisi*. Yogyakarta, Andi.
- Turban, Efraim; Rainer, R. Kelly, Jr; Potter, Richard E. (2003). *Introduction to Information Technology, second edition*. John Wiley & Sons, New-York.
- Yin, Robert K. (2006). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yoeti, Oka A. (2000). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Cetakan kedua, Pradnya Paramita, Jakarta.

<http://www.telkom.co.id/tentang-telkom/2012/10/7>

<http://www.telkom.co.id/category/penghargaan/2012/10/7>

<http://suarapembaca.detik.com/read/2009/11/23>

<http://www.aspective.com/Solutions/SiebelCRM/Index.aspx>

<http://www.teknologi.news.viva.co.id/news/read/143853>

Modul Service Excellence Telkom 2012