**DAFTAR PUSTAKA**

Abror, Abburahmah. 1993*. Psikolog Pendidikan*. Yogyakarta : Andi Publisher

Abdurachman, . 1995. *Dasar-Dasar Public Relations.-----*

Ardianto dan Soemirat. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations;* PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi.* Jakarta. Kencana Prenada Media Group

B. Martin William. 2005. *Quality Costumer Service*; Victory Jaya Abadi, Jakarta.

Changara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta. Rajagrafindo

Effendi. Onong Uchjana. 1992. *Hubungan Masyarakat: Studi Komunikologis;* PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Iriantara. 2004. *Community Relations:* Konsep dan Aplikasinya; Simbiosa Rekatama Media, Bandung.

Jefkins. 2004. *Public Relations*; Erlangga, Jakarta

Jefkins. 1998. *Periklanan*; Erlangga, Jakarta

Kasali, . 2000. *Manajemen Public Relations-----*

Lupiyoadi Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran*; Salemba Empat, Jakarta

Moenir A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum;* Bumi Aksara, Jakarta

Mulyati. 1998. *Psikologi Belajar.* Yogyakarta: Andi Publisher.

Muhammad. 2004. *Komunikasi Organisasi;* Bumi Aksara, Jakarta

Pintrich, R. P. dan Schunk D. H. 1996. *Motivation in Educations, Theory Research and Application.* New Jesney. Prentice Hall.

Payne Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing;* Andi, Yogyakarta

Philip Kotler. 2000. *Marketing Management;* Erlangga, Jakarta

Rahmayanty Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*; Graha Ilmu, Yogyakarta

Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung. Remaja Rosdakarya

Rosady, Ruslan. 2002. *Manajemen Humas dan Komunikasi Konsep &Aplikasinya.* Jakarta. PT.Raja Grafindo Persada

R.V Foster Thimoty. 2001. *101 Ways to Boots Customer Satisfaction;* PT. Selancar Cipta Abadi, Surabaya

Satibi, Iwan. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, & Disertasi.* Bandung. CEPLAS (*Center For Political and Local Autonomy Studies*)

Shaleh, Abdul Rahman. 2009. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam.* Jakarta : Kencana.

Siswanto, Bambang. 1992. *Hubungan Masyarakat Teori dan Praktek.* Jakarta. Bumi Aksara

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung. Alfa Beta

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. ------

Winardi,. 1992. *Promosi dan Reklame.* Bandung. CV. Mandar Maju

[www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)