

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. (2013). *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Cangara, H. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, O. U. (2004). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2009). *Human Relation & Public Relation*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhadi, Z. F., & Makbul. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Paradigma*. Bandung: Alfabeta.
- Payne. (2005). *Hanbook Of CRM: Achieving Excellence in Customer Management*. Oxford: Elsevier.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Somad, R., & Priansa, D. J. (2014). *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D., & Burhanudin. (2011). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CAPS.

Yulianita, N. (2012). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: P2U- LPPM UNISBA.

Skripsi:

Oktaviani, Eva. (2011). *Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Balai Karantina Pertanian Semarang*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran.

<http://eprints.upnyk.ac.id/6726/1/SKRIPSI%20EVA.pdf>

Pambayun Menur Septa (2014): *Strategi Komunikasi PT. Kaha Event Management Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Universitas Islman Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta*.

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26279/1/PAMBAYUN%20MENUR%20SETA-FDK.pdf>

Internet :

https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html

<http://www2.telkom.co.id/telkom-indonesia-kembali-raih-grand-stevie-award-sebagai-organization-of-the-year-2017.html>,

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

<http://www2.telkom.co.id>

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