

BIBLIOGRAPHY

Kasmir, S. E, M. M., 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Macaulay Steve and Cook Sarah. 1997. How To Improve Your Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. Alih Bahasa Sambodo I Yoshua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Rachmadi, F. 1992. Public Relations dalam Teori dan Praktek. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Schohl, T, John. 1996. Customer Service. Alih Bahasa Supardiyono Anang. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

