

DAFTAR PUSTAKA

Book

- Al-Hooli, A., Al-Shammari, Z. (2009). *Teaching and Learning Moral Values Through Kindergarten Curriculum*. Education Journal. Vol.129, No. 3. Hal.382-398.
- Armistead, Colin G., & Clark, Graham 1996. *Customer service and Support (Penerapan Strategi yang Efektif)*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Buttle, Francis 2009. *Customer Relationships Management Concepts and Technologies*. Oxford: Elsevier. Dr. Rhenald Kasali, M. (2006). *KOMUNIKA*. LIPI.
- Cook, Sarah. 2004. *Customer Care Excellence*. Terjemahan oleh Kemas Achmad Faizal Risalah. Jakarta: PPM.
- Ducan, Tom. (2002). *IMC: Using Advertising & Promotion To Build Brand*. Newyork: McGraw Hill
- Gaffar, Vanessa. (2007). *Customer Relations Management and Marketing Public Relations*. Bandung. Alfabeta.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, R. (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, cetakan pertama. Bandung: Alfabeta
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson.(2001). *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*. Addison Wesley, Longman Inc., USA.
- Lukas Ade. (2001). *Customer Relationships Management. CRM slide Persentation*. Jakarta: Ciptamaya. Muwafik shaleh, Akh.(2012). *Membangun karakter dengan hati nurani; Pendidikan untuk karakter Bangsa*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya OSF, S. M. (2002). *Dasar-dasar Public Relations (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Grasindo.

Ruslan, Rosady, 2002. *Manajemen Humas dan Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Journal

Wijaya dan Thio. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan* 4(2): 45-57

Website

<http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/10/24/pelanggan-telepon-seluler-indonesia-melebihi-jumlah-penduduk>

<http://oketekno.com/4179/sejarah-perkembangan-dunia-telekomunikasi-di-indonesia.html>

<http://www.telkomsel.com>