

DAFTAR PUSTAKA

- Wito. 2007, Penelitian komunikasi kualitatif, PT LKiS Pelangi Aksara. Yogyakarta.
- Riffin, Jill.1995, *Customer loyalty: how to earn it, how to keep it*, Lexington Books.
- Wilkins, Lippincott Williams. 2008, *Middle range theories: application to nursing research*, Wolters Kluwer Health.
- Warsalam.2008, Konsep & Metode Keperawatan (ed. 2), Salemba Medika. Jakarta.
- Little, Franciss. 2007, *Customer Relationship Management, Concepts and Tools*, Syumedia Publishing. Malang.
- Mustofa, Bisri. 2008, Metode Menulis Skripsi dan Tesis, Optimus. Yogyakarta
- Wangkuti, Freddy.2003.*Measuring customer Satisfaction*, PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Widjaja Tunggal, Amin.2008. *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Pustaka Binan Panji Varindo. Jakarta
- Woolf, H.Frazier.1988.*Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus, dan Masalah Dua*, Remdja Pustaka. Bandung
- Wulandari, Rosady. 1999, *Manajemen Humas dan Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wulandari, Ponijan. 2009, *Talk to Your Customer this Way*, PT. Elex Media Komputindo . Jakarta.
- William Clark, Colin G. Armistead, *Customer Service and Support*, PT Gramedia.Jakarta
- Widjaja Effendi, Singarimbun.1989, *Metode penelitian survai*, PT Pustaka Gramedia.Jakarta
- Wawancara, tanggal 13 April 2010 dengan Ahcmad Budiantoro selaku Manager Customer Care Telkom Yogyakarta
- Wawancara, tanggal 21 April 2010 dengan Vita Triwardani selaku *Suport Flexi* Telkom Yogyakarta

wawancara, tanggal 12 Juni 2010 dengan Vita Triwardani selaku *Suport* Flexi Telkom Yogyakarta

wawancara, tanggal 14 Juni 2010 dengan Eli selaku *Supervisor* Flexi Telkom Yogyakarta

<http://www.telkom.co.id/tentang-telkom/sekilas-telkom/>: Oktober 2009.

www.telkom.co.id/pojokmedia/siaran-pers/telkom-luncurkan-program-bulan-c-ritaflexi.html.