DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

1. **Ardianto, Elvinaro. 2009. *Public Relations* Praktis. Bandung : Widya Padjadjaran.**
2. **Effendy, Onong Uchjana. 2003, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.**
3. **Jefkins & Yadin. 2008. *Public Relations.* Jakarta : Penerbit Erlangga.**
4. **Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.**

B. INTERNET

1. http://www.telkom.co.id/infomedia/sejarah/ (Pada : Kamis 3/11/2011, Pukul :21.54 WIB)
2. http://www.telkom.co.id/metra/tentang-metra/sejarah-perusahaan/ (Pada : Kamis 3/11/2011, Pukul : 22.05 WIB)
3. http://www.telkom.co.id/ (Pada : Kamis 3/11/2011, Pukul : 22.18 WIB)
4. http://www.telkom.co.id/pojok-media/siaran-pers/telkom-kembali-raih-penghargaan-bergengsi.html (Pada : Kamis 3/11/2011, Pukul : 22.24 WIB)

3. LITERATURE

1. Ardhiansyah, Iman, Program Studi Manajemen*"Customer ServiceRepresentative",* Bandung : UNIKOM 2009