DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

Jefkins, Frank. 1992. *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.

Kriyantono, Rachmat. *Teknik Produksi Media Public Relation dan Publisitas Korporat*. Jakarta : PT. Fajar Interpratama Offset.

Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar Publik Relation* Bandung : Remaja Rosdakarya.

B. Internet Searching :

http://www.jevuska.com/topic/pengertian+customer+service.html/ *(Diakses pada tanggal 16 Oktober 2013, pukul 20.00 wib)*

http://www.posindonesia.co.id/ *(Diakses pada tanggal 16 Oktober 2013, pukul 20.10 wib)*

http://www.lusa.web.id/komunikasi-antar-pribadi-interpersonal-communication/ *(Diakses pada tanggal 17 Oktober 2013, pukul 20.00 wib)*

http://bahasa.kompasiana.com/2012/08/31/komunikasi-antar-pribadi/ *(Diakses pada tanggal 17 Oktober 2013, pukul 20.15 wib)*

C. Sumber Lain :

Arsip PT.Pos Indonesia Wilayah Bandung 2013