

Nada suara diharapkan tidak terlalu monoton dan diatur secara tepat / terkendali.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Macaulay, Steve dan Cook, Sarah,1997, **How to Improve Your Customer Service**, Cetakan Ke dua. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Martin, William B,2004, **Managing Quality Customer Service**. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo
- MacNeill, Debra J,1994,**Customer Service Excellence**.USA: Richard D.Irwin, Inc
- Sugiarto, Endar,1999, **Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa**. Jakarta: PT.Gramedia Pustakan Utama
- Widjaja T., Jenu, 2004, **Marketing Management, Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan**, Cetakan ke dua. Malang: Bayu Media