

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- \_\_\_\_\_. dan Bambang Q-Anees. 2009. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Cangara, H. Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Cook, Sarah. 2002. *Customer Care Excellence*. Jakarta: Lembaga Manajemen PPM.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Penerjemah: Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Onong Uchjana. 2013. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Herlambang, Susatyo. 2010. *Public Relations And Customer Service Pedoman Untuk Sukses Melayani, Memasarkan, dan Menjual*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kuswarno, Engkus. 2009. *Metodologi Penelitian Komunikasi: Fenomenologi. Konsepsi, Pedoman dan Contoh Penelitian*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Moleong, J Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Saleh, akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication: Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*. Malang: UMM Press.
- Saydam, Gouzali. 2006. *Sistem Telekomunikasi Di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.