

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Alwasilah, A. Chaedar. 2012. *Pokoknya Kualitatif*. Bandung. PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Creswel, W. John. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran, edisi ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gunawan, Imam 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kuswarno, Engkus. 2013. *Fenomenologi*. Bandung: PT Simbiosis Rekatama Media.
- Mahindra, M. Harrys P. 2011. *Konsep Diri Mahasiswa Dengan Label Bencong*. Bandung: Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Syam, Nina W. 2012. *Psikologi Sosial Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Sumber Lain:

Hawa, Riska Adisty. 2010. *Kontruksi Makna Pesan Komunikasi Kalangan Perempuan XTRA-L Community*. Bandung: Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.

Maghfiroh, Mukhsin. 2012. *Konsep Diri Dan Identitas Pelaku Cosplay*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sinaga, Endang S.N. 2007. *Konsep Diri Orang Dengan HIV/AIDS (ODHA)*. Bandung: Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.

Silvadha, Ardita. 2012. *Konsep Diri Pemain Game Online*. Bandung: Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.

SOP MTF 01/ARM/01/2017 *Collection & Recovery Head*

Rujukan Internet :

http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_42_99.htm diakses pada tanggal 14 Agustus 2019.

<http://www.boombastis.com/debt-collector-diserang-debitur/12615>, diakses pada tanggal 04 Agustus 2019.

<http://www.sebilasinpo.com/2017/01/arti-dan-pengertian-debt-collector.htm> diakses pada tanggal 04 Agustus 2019.