

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2013. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, Jhon W. 2015. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchjana 2013. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*: Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi Teori dan Prekatik*. Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibidin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyana, Dedy. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dr. Hardiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.