

## 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.
- Gunawan, Imam. 2013. *METODE PENELITIAN KUALITATIF.: Teori dan Praktik* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi Teori dan Prekatik*. Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA.
- Kuswarno, Engkus. 2013. *Fenomologi: Metodologi Penelitian Komunikasi*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Littlejhon, Stephen W. 2018. *Teori Komunikasi Edisi Kesembilan*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Morrissan.2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.

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.

Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung:

ALFABETA.

Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Pustaka Setia:

Bandung.