

## DAFTAR PUSTAKA

- Abercrombie, N., Hill, S., dan Turner, S. B. (2010). *Kamus Sosiologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ardianto, Elvinaro. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis rekayasa media.
- Any, Noor. (2009). *Management Event*. Bandung: Alfabeta.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Basrowi dan Suwandi. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John. W. (2013). *Research Design: Desain Penelitian*. KIK Press. Jakarta
- Creswell, John. W. (2013). *Research Desain (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)* Edisi Revisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung PT. Remaja Rosda Karya.
- Effendy, Onong Uchjana. (2011). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. (2010). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hamzah, R. & Ismail F. (2008). *Asertif Program Mengajar*. Malaysia : UTM Press

- Judiari, Josina. 2010. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi 12 penerbit Erlangga.
- Kuswarno, Engkus. (2013). *Metode Penelitian Komunikasi Fenomenologi*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Lexy J. Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba Empat: Jakarta.
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit
- Moekijat. (2008). *Teori komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Mulyana, Deddy. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif Naturalistik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Pearson, Judy C. 2011. *Human Communication*. New York : Aptara
- Rosady Ruslan (2010:246). *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*. PT. Rajagrafindo Persada
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta :Graha Ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rakhmat, Jalaludin. (2012). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaludin. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunarto, 2006. Pengantar Manajemen Pemasaran, Cetakan 1. Yogyakarta

Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta.

Sumber Lain:

<https://journal.binus.ac.id/index.php/BBR/article/view/1404/1263>

<http://www.jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/view/130/106>

<http://repository.fisip-untirta.ac.id/632/>