

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, Komala dan Karlinah, 2007, *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. PT Simbiosis Rekatama Media, Bandung.
- Arief, Muhtosim. 2006, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayu Punlising, Malang.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Cutlip, Center and Broom. 2011. *Effective Public Relation*. Kencana, Jakarta
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Daryanto, 2010. *Ilmu Komunikasi: Cetakan 1*. Bandung: Satu Nusa
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Gulo, W. 2003. *Metodologi Penelitian*. Grasindo. Jakarta
- Helianthusonfri, Jefferly. 2014. *1 Juta Rupiah Pertama Anda dari Twitter*. PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Heriyanto, Albertus 2006, *Panduan Penelitian*, Prestasi Pustaka Raya, Jakarta.
- Husaini Usman dan Purnomo, 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Penerbit PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat, 2006, *Riset Komunikasi*, PT. Kencana Media Group, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2008, *Tehnik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. PT. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2012. *Tehnik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. PT. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Majid, Abdul Soeharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Margono, S. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta

- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RayaGrafindo Persada
- Muhammad, Arni. 2009, *Komunikasi Organisasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Nurudin, 2013, *Pengantar Komunikasi Massa*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Olii, Helena. 2007, *Berita dan Informasi Jurnalistik Radio*. PT. Indeks, Jakarta
- Priyatno, Duwi. 2013, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*, PT. Buku Seru, Jakarta.
- Rakhmat, Jalaludin, 2012, *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh dan Contoh Analisis Statistik*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Sofiyan. 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta.
- Soemirat Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2010. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sudjana . 2005. *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta: Bandung.
- Tangkilisan. 2007. *Manajemen Public*. PT. Grasindo. Jakarta
- Tjiptono, Fandi, 2006, *Manajemen Jasa*, CV. Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2008, *Service Manajement*, CV. Andi, Yogyakarta

Sumber Lainnya:

JURNAL

- Apriliani, Rachma Putri, dan Salmiyah. 2015. *Pengaruh Penggunaan Media Twitter @infobdg Terhadap Pengurangan Ketidakpastian Informasi*. Vol. 14. No. 2, hlm. 162, diakses 23 Mei 2016
- Aryani dan Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* Vol. 17 No. 02, hlm. 114, diakses 23 Mei 2016

WEBSITE

[www.firstmedia.com](http://www.firstmedia.com)

<https://twitter.com/firstmediacares>

