

## Daftar Pustaka

- Arifin, A 2010, *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar*, Raja Grafindo, Jakarta
- Cangara, H 2006, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Daryanto, 2010, *Ilmu Komunikasi*, Satu Nusa, Bandung
- Darmawan, D 2012, *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, PT Rosda Karya, Bandung
- Effendy, O 2007, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Fajar, M 2009, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik.*, Graha Ilmu, Jakarta
- Hairunnisa, 2015, *Public Relations*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Heriyanto, A 2006, *Panduan Penelitian*, Presentasi Pustaka Jaya, Jakarta
- Istijanto, 2009, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Karya, Jakarta
- Kasmir, 2008, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Komala, L 2009, *Ilmu Komunikasi Perspektif, Proses, dan Konteks*, Widya Padjadjaran, Jakarta
- Kriyantono, R 2012, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Kurniawati, K 2014, *Komunikasi Antarpribadi Konsep dan Teori Dasar*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Morrison, 2007, *Periklanan dan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Ramdina Prakarsa, Jakarta
- Mulyana, D 2010, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nova, F 2011, *Crisis Public Relations*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Pratiwi, C 2009, *Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan*, diakses pada tanggal 2 Mei 2016
- <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:urTNBwlcsF8J:h ttps://dglib.uns.ac.id/dokumen/download/15299/MzAyNTQ%3D/Pengaruh-customer-service-terhadap-kepuasan-pelanggan-studi-tentang-pelayanan>

- Purwanto, M Ngalim 2010, *Psikologi Pendidikan*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Riyantini, R & Purbo, E 2009, 'Hubungan Pelayanan Customer Service Terhadap Sikap Sebagai Members Kidsport,' Vol. 1 No. 2, Agustus 2009
- Ruslan, R 2008, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ruslan, R 2010, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, PT Raja Garfindo Persada, Jakarta.
- Ruslan, R 2013, *Kampanye Public Relations*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sankarto, Bambang S; Maman Permana. 2008, *Identifikasi kebutuhan Informasi Melalui Teknik Pengamatan, Wawancara dan Angket*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D 2011, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Caps Publishing, Jakarta
- Suryanto, 2015, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Yanti, Putri. 2014, 'Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service Di PT. Indosat, TBK Balikpapan' Vol. 1 No. 2, 2013, diakses 17 Maret 2016, <http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/04/eJournal%20Dwi%20Novel%20Putri%20Yanti%20%2804-16-13-03-58-35%29.pdf>