

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Kristin and Carol Kerr. 2002. *Customer Relationship Management*. McGraww-Hill. Wisconsin.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asep, Hermawan. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta : Gramedia Media Sarana Indonesia
- Cutlip, Sott M. Center, Alleen H; Broom, Glen M., 2007. *Effective Publi Relation*, Edisi Kesembilan, Alih Bahasa Oleh Tri Wibowo B.S. Jakarta : Kencana
- Hasibuan, Malayu S. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Jogiyanto H.M. 2010. *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Terjemahan Benyamin Molan. Jakarta : Indeks
- \_\_\_\_\_, 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
- Kriyantono, Rachma. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall Upper Sadle River.

Lukman, Sampara.2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*.Jakarta : STIA LAN Press.

Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : Rajagrafindo Persad.

Mulyanto,Agus.2009. *SistemInformasiKonsep&Aplikasi*. Yogyakarta:PustakaPelajar.

Newell,Frederick. 2003. *Loyalty.Com Customer Relationship Management In The New Era of Internet Marketing*.Graw-Hill

P.Sondang,Siagian.2012.*TeoriPerkembanganOrganisasi*.Jakarta: PT.BumiAksara

Rachmat.2012.*TeknikPraktisRisetKomunikasiCetakan ke-6*. Jakarta: KencanaPrenada Media Group.

Rachmadi, F.1992. *Public Relation Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Rakhmat, Jalaluddin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

\_\_\_\_\_.2012. *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh AnalisisStatistik*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Ritonga, Jamiluddin. 2004. *Riset Kehumasan*. Jakarta : Grasindo.

Singarimbun, Masri & Effendy Sofyan.1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT Pustaka LP3ES Indonesia.

Singarimbun, Masri, dan Sofian, Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survey, Cetakan Kedelapan Belas, Edisi Revisi*, Penerbit PT Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.

Sutanta, Edhy S. T. 2011. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sumadiria, A.S. Haris. 2006. *Jurnalistik Indonesia*. Jakarta : Simbiosis Rekatama Media.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Cetakan ke 17*. Bandung : CV. Alfabeta.

— 2013. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Cetakan ke 19*. Bandung : CV. Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI

West, Richard & Lynn H. Turner. 2013. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta : Salemba Humanika.

Wisadirahi, Darsono. 2005. *Metode Penelitian Pedoman Penulisan Skripsi*. Malang : Universitas Muhammdiyah.

## **SUMBER LAIN**

Keputusan MenteriPendayagunaanAparatur Negara danReformasiBirokrasi

Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Pelayanan Umum

Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

[www.kbbi.web.id/akurasi](http://www.kbbi.web.id/akurasi),diakses 11Juni 2017, pukul 16.08 WIB

BukuPetunjukTeknisRehabilitasi *Therapeutic Community (TC)*. Jakarta 2012