

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- West, R., & Turner, L. H. 2007. Introducing communication theory : Analisis and application, 3rd ed. McGraw-Hill
- Effendy. Onong Uchana. 2009. Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Indrawadi Tamin, Ph. D. *Public Relations, Mitos dan Realitas*.
- Bates, Don. Public Relations, in Straubhaar, J; and LaRose, Robert. Media Now: Communication Media in the Information Age, Belmont, Wadsworth/Thompson Learning. 2000
- Black, Caroline, The PR Guide, London: Thorogood. 2003
- Lowe, Vincent, Asian PR Singapore: Times Book International
- Ries, Al;&Ries Laura, The Fall of Advertising and the Rise of PR, New York: Harper Collins. 2002

Skripsi/Jurnal :

Manurung, Dinarty SH.2009.

Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek Pengguna Kartu Pra-bayar Simpati,Skripsi.Fakultas Psikologi Universitas Sumatera,Medan Meifithri, Putri.2012.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Provider Kartu XI (Studi Kasus Pada Event Organizer Community Radio Bonsita Medan),Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara,Medan Sinambela, Martha Juniaty.2012.

Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pelanggan Pt. Telkomsel Cabang Medan Pada Manajemen-Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara,

Suwarni dan Septina Dwi Mayasari.2009.

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen.Th. 16 no. 1 hal. 76-84. Jurnal Ekonomi Bisnis.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.

Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto, tahun 2015.

Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado, Jumal Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi. Manado.

Inung Nur Qomariyah, dari Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Tahun 2017.

Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung di BRISYART AH Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

Purwanto. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Pustaka Pelajar Yogyakarta.

Stoner, James. 2007. Manajemen Pemasaran. PT. Indeks, Jakarta.

Strauss, Anselm and Juliet Corbin, 2003. Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung.

Suhaji. A Indra. 2012. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Padan Wangi Semarang. ISSN. Vol. 1. No. 1. (2012). Vol 1 Tahun 2012, Universitas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala. Jurnal JIMFEB.

<http://jurnal.widyamanggala.ac.id//indeks.php/wmkeb/search/results>.

Sukanto. 2013. Pengertian Peran. Erlangga, Jakarta. Hal. 10-14.

Tjiptono, Fandy. 2006. Kepuasan Pelanggan. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono. Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi III. Penerbit CV. Andi offset, Jakarta.

Umar, Husein. 2005. Kepuasan Pelanggan. Salemba Empat, Jakarta.

Center, Allen H. & Jackson, Patrick, Public Relations Practices: Managerial Case Studies and Problems, Upper Saddle River, N.J.: Prentice-Hall. 2003

Cutlip M, Scott; Center, Allen H; and Broom, Glen M. (ed), Effective Public Relations 8 th, Upper Saddle, NJ: Prentice Hall, 2000.

Godman, Jordan, Public Relations in the Marketing Mix, Chicago: Crain Books. 1984

Dennis Everette E., and Merrill, John C., Media Debate: Issues in Mass Communication. New York: Longman, Practitioner's Desk Top 1991

Hunt, Todd, and Grunig, James E, Public Relations Techniques, Forth Worth: Hartcourt Brace College Publisher. 1994

Harris, Thomas L, The Marketer 's Guide to Public Relations, New York: John Wiley & Sons, Inc. 1991

Lesly, Philip, Everything You Wanted to Know About Public Relations, Singapore: S.S Mubarak & Brothers. 1993

Rivers, W.L.; Schramm, W; and Christians, Glifford G, Responsibility in Mass Communication, New York: Harper& Row, Publisher. 1986

Internet :

<https://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>

<http://andimaulanagoestoland7.blogspot.com/2014/10/peran-customer-service-dan-teknik.html>

<https://repository.mercubuana.ac.id/13357/2/Cover.pdf>

https://www.slideshare.net/ronny_r/peran-customer-service-dalam-sebuah-perusahaan

<https://digitalmarketer.id/engagement/cara-jitu-menangani-customer/>

<https://media.neliti.com/media/publications/2774-ID-peran-pelayanan-teller-dan-costumer-service-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-ban.pdf>

<https://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>

<http://www.cascadeinnsitka.com/makna-dari-bintang-di-sebuah-hotel/>