

DAFTAR REFERENSI

Sumber Buku :

- A.S. Moenir,. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Creswell, W. John. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Effendi, S dan Tukiran. 2014. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light*. Fourth Edition McGraw-Hill.
- Hamidi. 2007. *Metodologi Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang : UMM.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip –Prinsip Pemasaran Manajemen, Jilid 1*. Jakarta : Prenhalindo
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi ke 12*. Jakarta : Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi, edisi 9*. Jakarta: Salemba Humanika
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi ke 2* . Jakarta : Salemba Empat.
- Ritonga, Jamiluddin M. 2004. *Riset Kehumasan*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2009). *Services Marketing ± Integrating Customer Focus Across The Firm (5 th ed)*. New York: McGraw-Hill.

Sumber Jurnal :

Astuti. 2003. *Hubungan Kualitas Komunikasi dan Toleransi Stress dalam Perkawinan*.

Elvina, Magdalena. 2016. *Sikap Masyarakat Jakarta Pengguna Aplikasi Grab Terhadap Brand Baru Grab*. Universitas Kristen Petra, Surabaya

Kurniyawan, Riza. 2016. *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kebugaran Merapi VIEW GYM PERUMAHAN PESONA MERAPI SLEMAN YOGYAKARTA*

Musriha. Ning. 2009. *Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah BANK MANDIRI DI SURABAYA*

Yanti, Putri Novel Dwi. 2013. *Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service di PT.Indosat, Tbk Balikpapan*