

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2002, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- As, Haris, Sumadiria, 2005, *Jurnalistik Indonesia, Menulis Berita dan Feature, Panduan Praktis Jurnalis Profesional*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Effendy, Onong Uchjana, 2002, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Eriyanto. 2011. *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Hamidi, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Pres.
- Irawan, H, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Pertama, Elase Media Komputerindo, Jakarta.
- Jonathan, Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- _____ 2008, *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mardalis, 2004, *Metode Penelitian*. Edisi Revisi Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Noor. Juliansyah, 2011, *Metodologi Penelitian*, Prenada Media Group, Jakarta
- Rachmadi, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Karimun*, tesis. Jakarta: PPS Administrasi Publik UT.
- Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sianipar, 1999, *Perencanaan Peningkatan Kinerja Republik Indonesia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2008, Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Alfabeta.

_____, 2012, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____, 2013, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta.

_____, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

_____, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006, Metode Penelitian Survei (Editor), Jakarta: LP3ES.

_____, M & Effendi, S., 2011, Metode Penelitian Survei. Jakarta:

LP3S.Trihastuti, Aselina Endang. 2019, Komunikasi Internal Organisasi, Yogyakarta: CV Budi Utama.

Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Sutabri, Tata. S.Kom,MM, 2004 Analisa Sistem Informasi. Edisi Pertama. Yogyakarta: ANDI.

Vardiansyah, Dani, 2004, Pengantar Ilmu Komunikasi. Bogor: Ghalia Indonesia.

Jurnal:

Harun, Haidir. 2006. *Analisis faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi. (Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang.* Diakses pada tanggal 2 Agustus 2020 dari <http://eprints.undip.ac.id/15609/>.

Hapsari, Yan. 2008. *Analisis Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.* Master Thesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Diakses pada tanggal 2 Agustus 2020 dari <http://eprints.undip.ac.id/17324/>.

Sumber lain:

Handoko, Marwan. 2015. *“Pengaruh Terpaan Media Internal Majalah Dinamika Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Serang”*. Diakses pada tanggal 5 Agustus 2020 dari <http://eprints.untirta.ac.id/551/1/PENGARUH%20TERPAAN%20MEDIA%20IN>

[TERNAL%20MAJALAH%20DINAMIKA%20TERHADAP%20%20PEMENUHAN%20KEBUTUHAN%20INFORMASI%20PEGAWAI%20%20-%20Copy.pdf](#).

Ma'un, Rofiqoh. 2015. "*Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penggunaan Web The Cabin Hotel Yogyakarta*". Diakses pada tanggal 5 Agustus 2020 dari http://digilib.uin-suka.ac.id/16667/2/09730034_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf.

