

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayu Publishing, Malang, 2006.
- Aw, Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011.
- Devito, A. Joseph. *Komunikasi Antarmanusia*, Tangerang, Karisma, 2011.
- Effendy, Onong Uchjana, *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1993.
- Eriyanto, *Analisis Wacana Pengantar Analisis Teks Media*, LkiS, Yogyakarta, 2011.
- Jefkins, Frank, *Public Relations*, PT. Erlangga Publishing Group, Jakarta, 2004.
- Gerson, Richard. F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta, 2004.
- Permana. J, *Teknik Komunikasi Interpersonal dan Usaha Membina Kerjasama*. Bandung., 2003.
- Kasmir, *Etika Customer Servis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2006
- Newell, Frederick. (2000). *Loyalty.com : Customer Relationship Management in The New Era of Internet Marketing*. McGraw–Hill, New York.
- Rakhmat, Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Dengan Contoh Analistik Statistik*. Rosdakarya, Bandung, 2007.
- Singarimbun, *Metode Penelitian Survey*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995..
- Suhanda, F & Dewa Shandi, *Creative Motivational Skill for Customer Relationship*, PT Citra Suhanda Gemilang, Jakarta, 2008.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta, 2001.
- Vardiansyah, D.,. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
- Widjaja, A.W, *Ilmu Komunikasi*, Bina Aksara, Jakarta, 2000.