

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia.
- Anderson, Kristin and Carol Kerr, 2002. *Customer Relationship Management*. McGraww-Hill : Wisconsin.
- Ardianto, Elvinaro, 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relation Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama.
- Bungin, M. Burham, 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Butterick, Keith, 2012. *Pengantar Public Relation : Teori dan Praktik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Buttle, Francis, 2015. *Customer Relation Management Concepts and Technologie (Thrid Edition)*. New York : Routlange
- Cangara, Hafied, 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grasindo.
- Cultip, Scott M, Et Al, 2002. *Effectiv Public Relation*. New Jersey : Prentice Hall.
- Effendy, Onong Uchjana, 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rozdakarya.
- , 2000. *Ilmu Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosakarya.
- , 2006. *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi Komunikasi..* Bandung : Mandar Maju.
- , 2009. *Human Relations & Public Relations..* Bandung : Mandar Maju.
- Jauch Lawrencen R & Glueck William F, 1989. *Manajemen dan Strategi Kebijakan Perusahaan*. Jakarta : Erlangga.
- Jefkins, Frank, 2002. *Public Relation, Edisi : ke-5*. Jakarta : Terjemahan Erlangga.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- , 2010. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono, Rachmat., 2000. *Public Relation Writing*. Jakarta : PT. Raja Grasindo.
- , 2012. *Public Relation Writing Edisi : ke-2*. Jakarta : PT. Raja Grasindo.

- Universitas
Esa Unggul
- Kotler, Philip dan Gary Astrong, 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran, Edisi ke-12, Jilid ke-2*. Jakarta : Erlangga.
- Majid, Suharto Abdul, 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Trnsportasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Mulyana, Deddy, 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- , 2006. *Metodelogy Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ragmayanty, Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rumanti, Maria Assumpta, 2002. *Dasar- Dasar Public Relations : Teori dan Praktik*. Jakarta : Grasindo.
- Ruslan, Rosandy, 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Grafindo.
- , 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Grafindo.
- Sugyiono, Prof Dr, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Supardi, M.d. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Mataram : Yayasan Cerdas Press.
- Suryadi, Dr. Edi, 2018. *Strategi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutopo, HB, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press
- Tunggal, Amin Wijaya, 2008. *Dasar- Dasar Customer*. Jakarta : Harvindo.
- Widjaja, 2010. *Komunikasi L komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Yin, R K, 2005. *Studi Kasus : Desain dan Metode*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- , 2006. *Studi Kasus Desain dan Metode Edisi 7th*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- , 1997. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.