

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Agung, Yuliyana, *101 Konsultasi Praktis Pemasaran*, Jilid 2, Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo kelompok Gramedia, 2006.
- Ardianto, Elvinaro, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations : Kuantitatif dan Kualitatif*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2010
- Benyamin, Scheneider & Susan, S. White, *Customer Service Satisfaction*, Printed in the United State, Amerika, 2005.
- Buttle, Francis, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*, Edisi Pertama, Terjemahan, Bayumedia Publishing, Malang, 2004.
- Canggara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2006.
- Dewi, Sutrisna, *Komunikasi Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta, 2007.
- Effendi, Onong Uchjana, *Kamus Komunikasi*, Mandar Maju, Bandung, 1989.
- Gaffar, Vanessa, *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*, Alfabeta, Bandung, 2007.
- Irawan, Handi d., MBA.Mcom, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, 2002.
- John P. Simandjuntak, Z. Bambang Darmadi, Budi Sutedjo Dharma Oetomo, dan Jarot Priyogutomo, *Public Relations*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2003.
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Prenada Media Group, Jakarta, 2006.
- Kriyantono, Rachmat, *Public Relations Writing*, Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Moleong, Lexy, M.A, *Metode Penelitian Kualitatif edisi revisi*, PT. Remaja Rosdakarya, 2005.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, Cetakan Ke Sepuluh, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2009.
- Rakhmat, Jalaludin, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002.

- Redi, Panuju, *Komunikasi Bisnis*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Ritonga, M. Jamiluddin, *Riset Kehumasan*. Jakarta: Grasindo 2004
- Ruslan, Rosadi, *Kiat dan Strategi Kampanye PR*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Singarimbun, Masri & Effendy Sofyan, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995.
- Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro, *Dasar-dasar Public Relations*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2012.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rinerka Cipta, Jakarta, 2001.
- Tunggal, Amin Widjaja, *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Harvarindo, Jakarta, 2008
- Vardiansyah, Dani, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004.
- Yulianita, Neni Dra., MS. *Dasar-dasar Public Relations*, cetakan kelima, Pusat Penerbitan Universitas (P2U) (LPPM UNISBA), Bandung, 2005,

**Sumber lain:**

Manullang, Ida, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2008.

[\(http://hariyanto88.blog.binusian.org/2009/06/19/9/\)](http://hariyanto88.blog.binusian.org/2009/06/19/9/)

[http://id.wikipedia.org/wiki/Call\\_center](http://id.wikipedia.org/wiki/Call_center) pada 12.14, 6 Mei 2012.

[http://yunusbat70.multiply.com/journal/item/9/Call\\_Center\\_dan\\_Definisi\\_nyacorat-coret\\_ajah\\_sistem\\_informasi?&show\\_interstitial=1&u=/journal/item](http://yunusbat70.multiply.com/journal/item/9/Call_Center_dan_Definisi_nyacorat-coret_ajah_sistem_informasi?&show_interstitial=1&u=/journal/item)

Diposkan oleh Yunus 13 September 2009 09 2:17 AM

<http://kelompoktigaxxx.blogspot.com/2009/12/ruang-lingkup-public-relation.html>

Diposkan oleh P.R MARGONDA 20.11

[www.blogspot.com\(12/10/11\)](http://www.blogspot.com(12/10/11))