

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Fahmi, Hifni, Marketing Communication Orchestra, Examedia Publishing,
Bandung, 2008
- Cangara, Hafied, Pengantar Ilmu Komunikasi, Raja Grafindo Persada, Jakarta,
2009
- Cook, Sarah, Customer Care Excellence (terjemahan Kemas Achmad F.R.), PPM,
Jakarta, 2004
- Effendy, O.U, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Remaja Rosdakarya,
Bandung, 2005
- Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Dinamika Komunikasi, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002
- Fajar, Marhaeni, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik, Graha Ilmu, Yogyakarta,
2009
- Kasmir, S.E, Etika Customer Service, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008
- Moleong, Lexy J. Prof. Dr. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, PT.
Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006
- Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, PT. Remaja Rosdakarya,
Bandung, 2005

Nazir, Moh. Ph. D, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003

Prisgunanto, Ilham, Komunikasi Pemasaran Strategi dan Taktik, Ghalia Indonesia,
Jakarta, 2006

Sarwono, Jonathan, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Graha Ilmu,
Bandung, 2006

Sugiyono. Prof. Dr. Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung, 2008

Tjiptono, Fandy, Strategi Pemasaran, Andy Yogyakarta, Yogyakarta, 1997

Widjaja, H. A. W, Komunikasi dan Hubungan Masyarakat, PT Bumi Aksara,
Jakarta, 2006

Yin, Robert K., Studi Kasus, Desain dan Metode, Penerjemah Mudzakir, Raja
Grafindo Persada, Jakarta, 2005

----- Studi Kasus, Desain dan Metode, Penerjemah Mudzakir, Raja Grafindo
Persada, Jakarta, 2002

Zemke, Ron & Woods A. John, Best Practice & Customer Service, American
Managament, Association, New York, 1993

Sumber Lain:

[Http // www.wikipedia.com/strategi](http://www.wikipedia.com/strategi) (25 Mei 2012 , 11:40 Wib)

[Http // www.wikipedia.com/strategi](http://www.wikipedia.com/strategi) (25 Mei 2012 , 11:50 Wib)

[Http // www.google.com/macam-macam triangulasi](http://www.google.com/macam-macam%20triangulasi) (25 Mei 2012 , 14:25 Wib)

[http //elmurrobie.files.wordpress.com/](http://elmurrobie.files.wordpress.com/) (8 April 2012 pukul 10:40 Wib)

[Http // \(www.google.com/bentuk strategi komunikasi,](http://www.google.com/bentuk+strategi+komunikasi) (17 April 2012, 15:45 Wib)