

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. (2022). *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Koperasi Sejahtera Abadi Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan.
- Arifin, A. (1994). *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico.
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2002). *Komunikasi Bisnis (5 ed.)*. Jakarta: Indeks.
- Cangara, H. (2017). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- David, F. R. (2011). *Manajemen Strategi Konsep (12 ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Ellis, R. (1994). *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press.
- Hamdani, A., & Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hamel, & Prahalad. (2018). *Management*. New Delhi: Tata Mcgraw Hill.
- Hamidi. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Hasibuan, M. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hawawi, H. (2012). *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT Remaja

- Rosdakarya.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ngalimun. (2018). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Nurudin. (2016). *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pearce II, J. A., & Robinson, R. B. (2008). *Manajemen Strategis Terj. Yanivi Bachtiar dan Christine*. Jakarta: Salemba Empat.
- Persari, D., Heriyanto, M., & Febri, Y. (2018). Implementasi Strategi Pengembangan Kepariwisata. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(2), 104–109. Diambil dari <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/6785>
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, J. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, F. (2008). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. (2019). Strategi Komunikasi Customer Service PT. JNE Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *e-Juournal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 233–242. Diambil dari [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/05/GANJIL1_05-23-19-07-53-46\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/05/GANJIL1_05-23-19-07-53-46).pdf)
- Ridhwan, R. P., Saragi, S., & Jaffisa, T. (2022). Strategi Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Deli Serdang Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Publik Reform*,

- 9(1), 9–18. Diambil dari
<https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/2104>
- Ruben, D. B., & Steward, L. P. (1998). *Communication And Human Behavior*. USA: Allyn And Bacon.
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, D. D. (2021). *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan PT. BPR Nusumma Kantor Pusat Singapura*. Universitas Siliwangi.
- Steiner, G., & Minner, J. (1999). *Manajemen Strategi Terjemahan Agus Dharma*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (20 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian, Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, T. (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vardhani, N. K., & Tyas, A. S. P. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Interaksi Dengan Mahasiswa Pertukaran Asing. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 9. <https://doi.org/10.22146/jgs.40424>