

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- 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 Management, Association, New York, 1993

Sumber Lain:

Http // www.wikipedia.com/strategi (25 Mei 2009 , 11:40 Wib)

Http // www.wikipedia.com/strategi (25 Mei 2009 , 11:50 Wib)

Http // www.google.com/macam-macam triangulasi (25 Mei 2009 , 14:25
Wib)

<http://elmurrobie.files.wordpress.com/> (8 Desember 2009 pukul 14:40
Wib)

Http // (www.google.com/bentuk strategi komunikasi, (20 November 2009,
12:35 Wib)