

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- DeVito, Joseph A., *Komunikasi Antarmanusia, edisi kelima (terjemahan)*, Karisma Publishing Group, Pamulang, 2011.
- Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1992.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kuantitatif dan Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009.
- Griffin, Emory A., *A First Look at Communication Theory*, Mc Graw-Hill, Singapore, 2003.
- Hardjana, Agus M. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Yogyakarta, Kanisius, 2003.
- Infante, Dominic A, Andrew S Rancer, Deanna F Womack, *Building Communication Theory*, Waveland Press Inc, Illinois, 2003.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006.
- Rakhmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi edisi revisi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001.
- Ruslan, Rosady, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- , *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Grahalia Indonesia, Jakarta, 2006.

- Soemirat, Soleh & Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Realtions*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005.
- West, Richard, Turner H. Lynn, *Teori Komunikasi Analisis & Aplikasi*, Salemba Humanika, Jakarta, 2008.
- Yin, K. Robert, *Studi Kasus (Desain dan Metode) Terjemahan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996.
- Zeithaml, Valerie A., *Integrating Customer Focus Across he Firm*, Irwin Mc Graw-Hill, Boston, 2000.

Sumber lain :

<http://id.wikipedia.org/wiki/budaya>

<http://taliabupomai.blogspot.com/2010/11/metode-penelitian-eksperimen.html>