

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G., 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*, Alih Bahasa Andreas Winardi, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media
- Devito, Joseph, A. 1997. *Human Communication*. New York : Harpercollinc College Publisher
- Effendy, Onong. Uchjana. 2000. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, Edisi Revisi, Jakarta: Erlangga
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Costumer Relationship Management anda Marketing Public Relations*, Bandung: Alfabeta
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Grasindo
- Hamid, 2012 Abdul, M.Ag, “*Komunikasi & Public Relation*”, Pustaka Setia
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Jakarta: Media Group.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Jakarta: Media Group.
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Thesis*, edisi revisi, Jakarta: PPM
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan & Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York : McGraw Hill Companies, Inc

Rohim, Syaiful, 2009. *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*, Rineka Cipta.

Rogers, Evert M. 1988. *Social Change In Rural Societies: An Introduction to Rural Sociology*. Englewood Chliffs, New Jersey: Prentice Hall

Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia

Soekidjan. 2009. *Managemen Sumber daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_ 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_ 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Kusuma, Iknu. David. 2014. *Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pelayanan Berstrandar Hebat*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya Jogja.