

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agus M. Hardjana. 2003. Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- Arni, Muhammad. 2005. Komunikasi Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Asmai Ishak dan Zhafitri Luthfi. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Media *Switching Cost*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.
- Bramson. 2005. Faktor dan Model loyalitas konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. 2011. Teori Komunikasi Antar Pribadi. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan. 2006. Sosiologi Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenama Media Group.
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu sosial. Jakarta: Kencana Prenama Media Group.
- Cangara, Hafied. 2005. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Devito, Joseph. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Jakarta: Professional Books.
- Effendy, Onong Uchjana. 2000. Ilmu Komunikasi dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Jalaluddin, Rakhmat. 2001. Psikologi Komunikasi Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Kasmir. 2005. Etika Customer Service .Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong. 1999. Prinsip- Prinsip Pemasaran. Jakarta : Erlangga, 1999.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Myers, M.T dan G.E Myers. 1982. *Managing by Communication: An Organizational Approach*. New York: McGraw-Hill.
- McQuail, Dennis. 1994. Teori Komunikasi Massa. Jakarta : Erlangga, 1994.
- Nasir, Mohammad. 1983. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Morissan. 2013. Teori Komunikasi Individu Hingga Masa. Jakarta: Kencana Renada Media Group.
- Mulyana, Deddy. 2000. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Onong Uchjana Effendy. 1989. Kamus Komunikasi. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Onong Uchjana Effendy. 2009. Komunikasi teori dan praktek. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Malang: Prenada Media Group.
- Riswandi. 2009. Ilmu Komunikasi. Jakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Sendjaja, S. Djuarsa. 1999. Teori Komunikasi. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sendjaja, S. Djuarsa. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Singarimbun, Masri. 1995. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3S, 1995
- Stephen P Robbins dan Timothy A Judge. 2014. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supratiknya. 1995. Komunikasi Antar Pribadi. Yogyakarta: Kanisius.
- Suranto AW. 2006. Komunikasi Efektif untuk Mendukung Kinerja Sekolah. Yogyakarta: Media Wacana.
- Suranto AW. 2011. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- West Richard dan Lynn H. Turner. 2008. Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi. Buku 1 edis ke-3 Terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika.
- Widjaja, A.W. 2000. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wiryanto. 2006. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Gramedia Widiasaran Indonesia.
- Wisnuwardhani, Dian dan Sri Fatmawati Mashoedi. 2012. Hubungan Interpersonal. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wood, Julia T. (2013). Komunikasi Interpersonal-Interaksi Keseharian. Jakarta : Salemba Humanika

Jurnal :

- Dio Prayoga. 2015 Fungsi Komunikasi Antarpribadi Customer Service dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung di Bank Danamon Indonesia Kantor Cabang Sudirman Samarinda. eJournal Komunikasi. 3(3): 1-13.

Jirre Victori Manopo. 2014. Peran Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan CV. Magnum Sign and Print Advertising Samarinda. eJournal Ilmu Komunikasi. 2(3).

Victor Marulitua Lumbantobing. 2015. Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. Surabaya: eJournal Komunikasi. 9(1).

