

DAFTAR PUSTAKA

- A. Devito, Joseph. (1997) *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Profesional Books
- Alo liliweri. (1997) *Komunikasi Antar-Pribadi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2015). *Sikap Manusia: Teori & Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burgon & Huffner. (2002). *Human Communication*. London: Sage Publication
- Cangara, Hafied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- DeVito, J. A. (2009). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Hunter College of the City University of New York.
- Effendy, Onong Ochyana. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Enjang, AS. (2009). *Komunikasi Konseling*. Bandung: Nuansa
- Ghadimi, A., Ashrafi, A.M., Padidar, M. (2017). Investigating the Relationship between Interpersonal Communications with Customers' Loyalty in Asia Insurance Company (Case study: Karaj's Customers). *International Journal of Scientific Study*, June, Vol 5, Issue 3.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky : McGraw-Hill.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Kurniawan, Dani. (2018). Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan: *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, Vol2 No1, Januari 2018
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, C, dan Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Mulyana, Deddy. (2000). *Ilmu Komunikasi, Pengantar*. Bandung : Remaja Rosadakarya.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, NO.2, September 2004: 123 – 136.
- Rahmat, J. (2003). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosadakarya.
- Setiawan, H. (2019). *Pengertian Startup Adalah, Sejarah Singkat dan Karakteristiknya*.
<https://www.liputan6.com/tekno/read/3867489/pengertian-startup-adalah-sejarah-singkat-dan-karakteristiknya>
- Sugiyono. (2007). *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibisono, Yusuf. 2007. *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*. Gresik: Fascho Publishing

Yamit, Z., dan Subroto, D. (2004). Pengaruh Kinerja Pelayanan Apartur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat. *SINERGI* Vol 7 No. 1, 2004.

Yazid. (2006). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas*. Jurnal Ekonomi.

