

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Saharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Komunikasi*. Bandung: Rineka Cipta
- Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Ucjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi, Teori, dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Gerson, Richard. F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Jonathan, Sarwono. 2005. *Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kaplan, R. M., & Saccuzzo, D. P. (2013). *Psychological testing: Principles, applications, and issues*. (8th ed.). Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi XI (terjemahan), Jilid II. Jakarta : Erlangga

- Mulyana, Deddy 2000. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* Bandung : PT.Remaja Rosdakarya
- Rakmat, Jalaludin. 2002. *Metode Penelitian Public relations dan komunikasi* . PT. Remaja Roasdakarya, Bandung
- Riduwan Dr M.B.A 2010. *Dasar- Dasar Statistika, Bandung*: Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Siregar, Sofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta :LP3ES
- Solihat, Manap, Maulin Melly, Solihin Olih. 2014. *Interpersonal Skill*. Bandung: Muhajid Press
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suranto AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran* (Edisi III). Jogjakarta: Andi.
- Wiryanto, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Gramedia Widarsana Indonesia

Internet Searching:

Digital Library Unikom. Diakses pada bulan Februari-April 2016 (menggunakan free access). <http://elib.unikom.ac.id/>

<http://bandung.imigrasi.go.id/antrian-paspor-online/> Diakses pada Selasa, 19 Maret 2019, Pukul 19.08 WIB

<https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jupiiis/article/view/2304> Diakses pada Sabtu 20 Maret 2019, Pukul 07.26 WIB

Sumber lain:

Galih Luginawati, 2013. Efektivitas Komunikasi Antarpersona *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan Pos Express Terhadap Kepuasan Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat. Bandung: Universitas Komputer Indonesia

Tessa Simahate, 2015. Efektivitas Komunikasi Persuasif Pustakawan dan Komunikasi Pemasaran Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna. Medan: Universitas Negeri Medan

Vashti Badzlina, 2017. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dengan Kepuasan Pelanggan Mandala Multifinance Cabang Bogor. Bandung: Universitas Padjajaran