

DAFTAR PUSTAKA

- Antony, J. 2011. *Six Sigma vs Lean*. International Journal of Operations and Production Management, Vol.2, No.60.
- Ardianto, Elviaro. 2004. *Komunikasi Massa*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Berlo, David K. 1960. *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. Holt, Rinehart and Winston, New York
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Duncan, Tom. *IMC: Using Advertising and Promotion to Build Brands*. The McGraw – Hill Companies Inc, New York 2002.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. 2000. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rodakarya.
- Stewart L. Tubbs-Sylvia Moss. 2001. *Human Communication*. Bandung : Remaja rosda karya.

- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rodakarya
- Mulyana, Deddy. 2000. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rodakarya.
- _____. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy & Solatun. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2008. *Metode Research*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution Zulkarmein. 2007. *Panduan Editorial Lembaga Penyiaran Publik*. Jakarta : UNESCO
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 13th Edition, Erlangga, Jakarta, 2009.
- Rahmat, Jalaludin. 1985. *Psikologi komunikasi*. bandung, remaja rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung PT. Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veitzal., 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.
- Ruben, Brent D, Stewart, Lea P, 2005, *Communication and Human Behaviour*, USA: Alyn and Bacon
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi*

dan Aplikasi Edisi Revisi. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Afabeta

Suprpto, Tommy. 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media

pressindo.

Husein Umar. (2005), *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta:

Grafindo Persada

Sumber lain :

- Data PT.Prudential Asuransi Cabang Simpang 5 Bandung Redaksi Divisi
- Wawancara dengan Siti Nurhyati , Agen Asuransi PT.Prudential Cabang Simpang 5 Bandung
- Resti, Viva. 41809072. 2014. Skripsi UNIKOM (Kredibilitas floor director dalam produksi program acara). Bandung
- Handiri, Euis. 41812011. 2017. Skripsi UNIKOM (Kredibilitas Customer Service Officer (CSO) Contact Center PLN 123 PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan). Bandung

Internet Searching :

□ <http://id.wikipedia.org/wiki/Kredibilitas>, 12:45, 25 Mei 2019

□ <https://www.maxmanroe.com/vid/finansial/pengertian-asuransi.html>, 01:15, 24 Mei 2019