

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindi.
- Budyatna, P. M. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta.
- Bungin, B. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif : Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bungin, P. B. (2006). *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi di Masyarakat*. Jakarta.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kotler, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Manap Solihat, M. M. (2015). *Interpersonal Skill : Tips Membangun Komunikasi dan Relasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Mulyana, P. D. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rismawaty, D. E. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi : Wellcome To The World of Communications*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Tubbs, S. L. (2001). *Human Communication : Konteks-konteks Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

2.Sumber Lainnya

Amiruddin, Moh. *Pola Komunikasi Driver Ojek Online Grab Bike pada Pelayanan Customer di Kota Malang*. Malang. Institut Al-Qolam Malang.

Dewi, Sесilia Candra. 2019. *Perilaku Komunikasi Driver Transportasi Online dengan Penggunaanya (Studi Deskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Driver Ojek Online dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Bandung)*. UNIKOM Bandung.

Dwi, Nadia. Nailla Putri. H. Mishbahul Munir. *Analisa Kualitas Pelayanan Melalui Pola Komunikasi Driver Go-Ride dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Kesejahteraan Pengemudi (Studi Kasus Ojek Online Go- Jek di Kabupaten Jember)*. Kabupaten Jember. IAIN Madura.

Rismawaty. Nova Deria. *Tindakan Komunikasi Dalam Tradisi Mauludan di Desa Kemuja Kabupaten Mendo Barat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. UNIKOM.

Website Dosen Sosiologi. <https://dosensosiologi.com/komunikasi-verbal/> (diakses pada tanggal 6 April 2022).