DAFTAR PUSTAKA

Budyatna, M, Muthmainah Nina. 2004. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta : Penerbitan Universitas Terbuka.

Cangara, H, Hafied. 1997. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Devito, Joseph,A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia Edisi Kelima*. Jakarta : Professional Books.

Effendi, Uchjana, Onong, 1994. *Ilmu komunikasi : Teori dan Praktek,* PT. Remaja Rosda Karya,Bandung

Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM.

Irawn, hadi.2003.10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta :PT.Elex Media Komputindo.

Kotler, philip & susanto.2001. *manajement pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanan,Implementasi, Pengendalian edisi ii*. Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, Philipi & Susanto. 2001. Manajement Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian Edisi I, Jakarta : Salemba Empat.

KOrler. Phiip & Susanto.2001. Manajemennt Pemasaran di Indonesia : ……Edisi II, jakart : Salemba.

Lovelock, Christopher, H. 1991. Service Marketing 2nd Edition, Prentiece Hall.

Mulyana, Deddy. 2002. Ilmukomunikasi suatu pengantar. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Rakmat, Jalaludin. , 1994. *Pisikologi komunikasi*. PT. Remaja Roasdakarya, Bandung

Rakmat, Jalaludin. , 2002 *Metode Penelitian Public relation dan komunikasi* . PT. Remaja Roasdakarya, Bandung

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Statisfaction*. PT. Remaja Rosdakarya . Bandung

Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1989. Metode Penelitian Survai. Jakarta :LP3ES

UGIONO, & Eri Wibowo. 2002. Statistika Untuk penelitian. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy. , 1997 . *Strategi Pemasaran* . ANDI. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. , 2000. *Manajemen Jasa* . ANDI. Yogyakarta

Jurnal dan Karya Ilmiah :

Fiandy Fathoni. 2010. *Hubungan Kualitas Pelaynan Satlantas Polwiltabes Bandung Dengan Kepuasan Pembuat SIM C Kota Bandung. Jatinangor*

Fiandy_pro@yahoo.co.id

0818174369

Ida Manullan.2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT.Garuda di bandara polania medan*, Universitas Sumatra Utara

Desayu eka surya S.sos M.si. Melly Maulin S.sos M.si, Rismawaty S.sos M.si. *Kajian Wanita* ,Universitas Komputer Indonesia. Bandung

Yuliarmi. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar*. Bali

Sumber Internet :

http://customerservicemanager.com/definition-of-customer-service.htm

(Diposting oleh Rina Maryana Pada 6 maret 2012)

http://allaboutmech.blogspot.com/ciri-ciri-pelayanan-yang-baik.html

(Diposting oleh Rina Maryana Pada 2 mei 2012)