# DAFTAR PUSTAKA


Budayatna, dkk. 2004. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta : Universitas Terbuka.

Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public serta Ilmu – ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.

Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Face & Faules. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Hasibuan, Malayu. 2003 *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : Bumi Aksara

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, implementasi, dan Pengendalian.* Jakarta : Erlangga.

Liliweri. 1997. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Mulyana, Deddy. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Nasution, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Rakhmat, Jalaluddin. 1998. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

_____. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel – variabel Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Sarwono, Jonatan. 2004. *Measure Total Consumer Satisfaction*. Jakarta : Erlangga.

_____. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 12*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2002. *Teori Komunikasi.* Jakarta : Universitas Terbuka.

_____. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta : Universitas Terbuka.

Silalahi, Ulbert. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung. UNPAR PRESS.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : Gunung Mulia.

Soemirat, Soleh, Hidayat Satri, & Asep Sunarya. 2004. Komunikasi Persuasif. Jakarta : Universuitas Terbuka

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. Huda Persada.

_____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, & Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta : Andi.

**Sumber Lain :**

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Arsip Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat**.**
- Skripsi

1. Muhammad Fuadunnas. 41803089. *Pengaruh Iklan Program Layanan " Nelpon Sampe Puas Bangeetss " kartu Prepaid IM3 Pt. Indosat Tbk Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Telekomunikasi Seluruh IM3 Pada Pengunjung Galeri Indosat cabang BEC.* Unikom Bandung : 2008
2. Nia Kurnia. 41803004. *Efektivitas Komunikasi Antar Pesona Customer Care Rumah Sakit Al –Islam Bandung terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inapnya.* Unikom Bandung : 2008