DAFTAR PUSTAKA

De Vito, Joseph H. 2002.*The Interpersonal Communication Book.*Person Education.Inc

De Vito, Joseph H.2005.*The Interpersonal Communication.Book.*Person Education.Inc

Husein Umar, 2002.*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen,* Jakarta, cetakan kedua, Gramedia Pustaka

Kotler, Phillip ,2000. *Manajemen Pemasaran*.Jakarta.Prenhallindo

Lupiyoadi, Rambat.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta.Salemba Empat.

Mulyana, Deddy 2005.*Ilmu Komunikasi:Suatu Pengantar*.Bandung.Remaja Rosda Karya

Narimawati,Umi.2008.*Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.Teori dan Aplikasi;*Bandung

Sugiyono ,2009.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung.Alfabeta

Tjiptono, Fandy ,2000. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta.Andi Offset

Jurnal :

Ahmad Mutaqin.2006.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan BUS PO.TIMBUL JAYA di Wonogiri.*Universitas Negeri Semarang

Fia Transtrianingzah.2006.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Solo.*Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri

M.Afifuddin.2009. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.(PERSERO) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.*Universitas Terbuka

Neneng Komariah.2009. *Keterampilan Komunikasi Interpersonal.* Bagi Pustakawan. Universitas Padjadjaran

Robby Dertawa Sitepu.2009.*Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.DWIPURA ASRI BANDUNG.*Universitas Komputer Indonesia

Sri Hadiati & Sarwi Ruci.1999. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*. Universitas Gajayana Malang

Situs Internet:

Lumbuye, Ronald.2008. *Efektif Komunikasi, Persepsi Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Reputasi Internasional*. Diakses pada tanggal 22 Maret,2011 dari *World Wide Web* : http://hdl.handle.net/123456789/225