DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Barnes, James G. 2003. "*Secrets of Customer Relationship Management" Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Bogdan, Robert C. Dan Steven J. Taylor. 1992. *Introduction to Qualitative Research Methotds : A Phenomenological Approach in the Social Sciences*, alih bahasa Arief Furchan, John Wiley dan Sons. Surabaya: Usaha Nasional.

Bungin, Burhan. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada.

Cangara, Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Devito. Joseph A. 1989. *Interpersonal Communication Book* - Fifth Edition. New York: Harper & Row.

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

Effendy, Onong Uchjana, 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Alumni.

Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Prkatek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Koentjaraningrat. 1984. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta: PT. Gramedia.

Kotler, Philip. 1995. *Dasar-Dasar Pemasaran.* Jakarta: Erlangga

Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nazir, Moch. 1999. *Metode Penelitian.* Jakarta: Graha Indonesia

Pareek, Undai. 1996. *Prilaku Orgtanisasi : Pedoman Ke Arah Pemahaman Proses Komunikasi Antar Pribadi dan Motivasi Kerja*. Jakarta: Pustaka Binaan Presindo

Rakhmat, Jalaluddin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Psikologi Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Salemba Empat

Spradley, James. A. 2006. *Metode Etnografi*. Terjemahan Mizbah Zulfa Elizabeth. Yogyakarta: Tiara Wacana

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: ANDI

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Pustaka Utama

Usman, Husani., dan Setiady, R Purnomo. 2000. *Pengantar Statistika.* Jakarta: PT Bumi Aksara

Widjaja, A.W. 1991. *Peranan Motivasi Dalam Kepemimpinan*. Jakarta: Akademika Pressindo.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo

B. Sumber Lain

1. Skripsi

Rd. Fitri Priyatni Putri, 2011, *Persepsi Masyarakat Kota Bandung Tentang Car Free Day Sebagai Bentuk Agenda Prioritas Bidang Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bandung,* Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UNIKOM

2. Internet

http://www.wisma-bahasa.com/?p=1825

http://duniagus.blogspot.com/2008/04/mid-semester-kelas-vii.html

3. Company Profile

Company Profile PT Kereta Api Indonesia (Persero)