DAFTAR PUSTAKA

1. Buku :

Ardianto, Elvinaro.2011. *Handbook Of Public Relation*. Jakarta: Simbiosa.

Bungin, M. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti

Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Human Relations & Public Relations*. Bandung : Mandar Maju.

Effendy, Onong Uchjana. 2013 *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek*, PT Remaja Rosdakarya; Bandung.Rekatama Media.

Kasmir, 2005.Etika *Customer Service,* Raja Grafindo Persada, Jakarta

L. Tubbs, Stewart & Sylvia Moss,2000 Human Communication, Remaja RosdaKarya, Bandung,

Lupiyoadi, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : Salemba Empat

Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.

Mulyana Deddy, Ph.D, M.A. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2007. IlmuKomunikasi: SuatuPengantar. Bandung :Remaja

Rakhmat, Jalaludin. (2000). *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung : Remaja Rosdakarya.

Rumanti, Maria Assumpta. 2005. *Dasar-dasar Public Relations : Teori dan Praktik.* Jakarta : Grasindo.

Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sendjaja, Sasa Djuarsa., 2002. *Pengantar Komunikasi*, Pusat Penerbitan Universitas Terbuka, Jakarta.

Soekanto, Soerjono. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta:Erlangga

Suyatna, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternative Pendekatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

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

2. Karya Ilmiah

Mayang Riyantie, 2011, *Peranan Humas Kabupaten Subang Melalui Konferensi Pers Dalam Menyampaikan Informasi Korupsi,*Bandung: Program Studi IlmuKomunikasi, Universitas Komputer Indonesia

Apfija Putu Tayudasya, 2013, *Peranan Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dalam Program Corpote Social Responsibility (CSR),* Bandung: Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Komputer Indonesia

Ismyuli Tri Retno Kusuma Wardani, 2016, *Peranan Humas PT Grand Textile Industry Bandung dalam membentuk citra perusahaan melalui program Corporate Sosial Responsibility "Distribusi Air Bersih" di Kelurahan Karang Pamulang Bandung.* Bandung: Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Komputer Indonesia

Dwi Citra Yuliani A, Pelayanan CS DHL Express Tentang Tanggapa Konsumen Tetap, UNISBA, Bandung, 2009

3. Internet Searching

AyuKartikasari, 2009, *Peranan customer Service dalam Meningkatkan Layanan Terhadap Nasabah di Bank Tabungan Pensiunann Nasional (BTPN),* hlm 3, diakses pada tanggal 10 November 10, 2016

Hutabalian, H Yuniarta. Johnny Samuel Kalangi, 2015, *Peran Costumer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik, e-journal"Acta Diurna"* Vol. IV, No. 3, Hal. 9, diakses pada tanggal 4 November 2016

https://www.kereta-api.co.id

http://www.lusa.web.id/komunikasi-antar-pribadi-interpersonal-communication/