

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Budyatna, Muhammad. Mona Leila Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cutlip, Scoot M, Center, Allen H, dan Glen M Broom. 2009. *Effective Public Relations edisi 9*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. 2016, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Harna Hedmaga Murti. 2010. *Strategi Customer Relations PT. Telkom Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Speedy di Divre iv Area Kota Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.
- Herlambang, Susatyo. 2010. *Public Relations And Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer service*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relatio*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.
- Mulyana Deddy, 2010, *Ilmu Komunikasi suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, Cholid. Achmadi, Abu. 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oktaviani Eva, 2011, *Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Balai Karantina Pertanian Semarang*, Skripsi Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta
- Prayudi. 2012. *Public Relations Stratejik*. Yogyakarta: Komunikasi UPN Press.

- Putri Rian N, 2014 *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang Di Stasiun Besar Yogyakarta*, Tesis Tugas Akhir Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rumanti, Maria. Assumpta. *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: Grasindo.
- Ruslan, Rosady .2016. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Satori, Djam'an. Komariah, Aan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- AW, Suranto. 2011. *Komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutaryo. 2005. *Sosiologi Komunikasi*. Yogyakarta: Arti Bumi Intaran.
- Usman Akbar, 2002, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.