

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Afuah, A., Tucci, C. 2003. *Internet business models and strategies : tect and cases*. 2 nd edition. McGraw-Hill, Boston.
- Agung, Gusti Ngurah. 2001. *Metode Penelitian Sosial 2: Pengertian dan Pemakaian*. Praktis. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, 2000. *Komunikasi Massa*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Armstrong, G., Kotler, P, 2008, *Principles of Marketing, 12 th ed.*, New Jersey : Prentice Hall.
- Effendi, Onong, Uchyana, 2002. *Ilmu komunikasi, teori dan praktek*. Bandung : Citra. Aditya Bakti.
- Holtz, Shel. 2002. *Public Relations on the Net*, Second Edition. New York :.
- Irawan, Soehartono, 2000, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: PT. Erlangga
- Kotler, Philip 2007, *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, New York.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Prenada Media, Jakarta.
- M.N. Nasution, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality. Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Marhaeni, Fajar. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- Morgan, Kelly, 2005, *Student Opinions Regarding Inquiry-Based Labs*. Journal of Chemical
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Edisi Kedua. Bandung. Pt. Remaja Rosda Karya

- Oka, A Yoeti. 2004. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pace, R Wayne dan Faules Don F. 2006. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. 2002. *Psikologi Komunikasi. Edisi Revisi*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Rumanti, Assumpta Maria. SR. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sutopo dan Suryanto, 2003, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Jasa, Edisi II. Cetakan ketiga*, Penerbit Andi. Offset, Yogyakarta.
- Vardiansyah, Dani. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi. Pendekatan Taksonomi Koseptual*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- W. Widjaja A. 2001, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wilcox dan Cameron. 2006. *Dasar-dasar Public Relations*. Jakarta : Remaja Rosda Karya.

## **SKRIPSI**

- Rina Pratiwi, 2009, *Peranan Customer Service PT. Telkomsel Jakarta Dalam Menangani Keluhan Pelanggan*, Fakultas Ilmu komunikasi, Universitas Jayabaya.
- Ratih Amalia Rahmadani, 2006, “*Pelayan Pelanggan PT. Indosat Dalam Upaya Meningkatkan Citra Perusahaan*”, fakultas ilmu komunikasi, Univ. Jayabaya

## **INTERNET**

<http://kawanlaba.wordpress.com/2008/04/15/41/>

[www.priokport.co.id](http://www.priokport.co.id)