

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Amfathurahman. 2012. *Handout Pelatihan Pembimbing Haji*, Kediri. Kementerian Agama.
- Corry W, Andi. 2009. *Etika Berkomunikasi Dalam Penyampaian Aspirasi-Jurnal Komunikasi*, Jakarta: Universitas Tarumanegara.
- Djamalul, Abidin. 1996. *Komunikasi dan Bahasa Dakwah*. Jakarta: Gema Insani Press
- Dimjati, Djamiludin. 2006. *Panduan Ibadah Hajidan Umroh Lengkap*, Jakarta: Era Intermedia.
- Tjiptono, Fandi & Chandra, Georgeus. 2005. *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*, Bandung: Alfabeta.
- Gregory, Anne. 2005. *Public Relations dalam Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Hadiati, Nikmah. 2010. *Public Relations-Perspektif Teoritis dalam Menjalin Hubungan dengan Publik*, Pasuruan: Lunar Media.
- Hadiati, Nikmah. 2012. *Opini Publik*, Pasuruan: Lunar Media.
- Jefkins, Frank. 1992. *Public Relations*, Edisi keempat, Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Pustaka Utama Graffiti.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdan, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Arni. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nazir, Mohal. 1999. *Metode Penelitian*, Cet. IV, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pace, R. Wayne & Don. F, Faules. 2000. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Terjemahan: Deddy Mulyana. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Parson, J. Patricia. 2007. *Etika Public Relations-Panduan Praktik Terbaik*. Jakarta: Esensi Erlangga Group.

Rosady, Ruslan. 2005. *Manajemen PR dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Solomon , Robert C. 1987. *Etika Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

S. Nasution. 1982. *Metode Research*, Edisi 1, Bandung: Jemmars.

Soemirat, Elvinaro. 2002. *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Wursanto , Lg. 1987. *Etika Komunikasi Kantor*, Jogjakarta: Kanisius

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>

<http://leuwiliang-bogor.blogspot.com/2009/11/pengertian-pelayanan-publik.html>

<http://en//wikipedia.org/wiki/customer.html>

## **BIODATA PENULIS**

**Mochammad Hilmi Rahmatullah**, lahir di Sidoarjo, Jawa Timur, pada 20 Januari 1991. Anak kedua dari dua bersaudara. Menempuh pendidikan formal di SDN 4 Krian, lulus pada tahun 2003; SMP Negeri 1 Krian, lulus pada tahun 2006; SMA 1 Darul ‘Ulum Unggulan BPPT Peterongan-Jombang, lulus pada tahun 2009. Tahun 2013 menyelesaikan studi di IAIN Sunan Ampel Surabaya. Skripsi ini merupakan hasil karya kali pertama dibuat, tepatnya di bulan Juni 2013. Penulis berharap hasil karya ini dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat, khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Pernah menimba ilmu di Ponpes Darul Falah, Krian Sidoarjo dan Ponpes Darul ‘Ulum, Peterongan Jombang. Selama duduk di bangku SMA aktif dalam ketua dan koordinator kegiatan asrama pesantren. Sedangkan selama mahasiswa sudah memberanikan diri untuk terjun di usaha *tour* dan *travel*. Sampai saat ini masih aktif dalam kegiatan *local tour*. Namun kegiatan tersebut tidak menutup kemungkinan untuk menjadi kendala dalam menyelesaikan skripsi ini. Akan tetapi, seluruh kendala dapat teratasi dan pada akhirnya skripsi telah diselesaikan. Kini tidak terasa empat tahun sudah berjalan menempuh pendidikan di IAIN Sunan Ampel, hingga mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

Salam Penulis

M. Hilmi R