DAFTAR PUSTAKA

A.W, Suranto. *Komunikasi Interpersonal.* Yogyakarta : Graha Ilmu

Budayatna, M dan Dr. Leila, Mona Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi.* Jakarta: Prenada Media Group.

Efefendy, Onong U. 1984. *Ilmu Komunikasi Teori* dan *Praktek.* Bandung: Remaja Rosdakarya,.

H. P, Rosmawati. 2010. *Mengenal Ilmu Komunikasi. Metacomunication Ubiquitous* Jakarta : Widya Padjadjaran.

Moleong Lexy J. 1992. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya,

----------. 2008. *Metode Penelitian Komunikasi (edisi revisi).* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mulyana Deddy, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

----------, 2009. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nurdin, Ali . *Bahan Kuliah Metode Penelitian Komunikasi.*

Putera, Nusa. 2011. *Penelitian Kualitatif, Proses dan Aplikasi.* Jakarta : Indeks..

Santoso, Edi dan Mite Setiansyah, 2010. *Teori Komunikasi.* Purwokerto : Graha Ilmu.

b.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac

Sendjaja, S. Djuarsa, 1994. *Terori Komunikasi,* Jakarta : Universitas Terbuka.

Tubbs, Stewart L . 1996. *Human Comunikcation., Konteks-konteks Komunikasi.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Uchjana, Effendi Onong, 1990. *Ilmu Komunikasi, Teory, Dan Praktek.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

----------, 1992. *Dinamika Komunikasi.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Yoeti, Oka A., 1999. *Customer service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan.* Jakarta. : Pradnya Paramita.

Pristiwati, Dewi. 2011. *Skripsi Komunikasi Persusif Customer Service Dalam Menangani Keluhan Nasabah.* Surabaya :IAIN.

2010. *Pedoman Penulisan Skripsi..* Surabaya. IAIN Sunan Ampel.

Profile Layanan Aqiqah Al-Hayimi Surabaya.

Artikel Internet:

Danang, Seta Kusuma. " *Komunikasi Antar Pribadi*" dalam http://id.wikipedia.org/wiki/proses

Artikel Marketing dalam

http://frommarketing.blogspot.com/search/label/Complaint%20%2F%20Keluhan%20Konsumen

Handoko,*Artikel*, dalam http://suratpembacahandoko.blogspot.com/2009/08/komplain_02.html

http://id.wikipedia.org/wiki/Teori_dialektika_relasional

b.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac

PEDOMAN WAWANCARA

Bisa dijelaskan sedikit tentang tentang layanan aqiqah Al-Hasyimi ini, mulai awal dirintis ahun berapa, dan latar belakang.

Bagaimana cara anda berkomunikasi dengan Pelanggan agar tercipta sebuah pengertian ang baik.

Sebagai usaha yang kian berkembang, Pernah tidak mengalami krisis seperti keluhan elanggan.

Jika pernah, bagaimana cara usaha ini dalam menangani keluhan tersebut? Apakah ada waktu tertentu atau cara pengaduan tertentu?

Bagaimana cara anda berkomunikasi dalam menangani keluhan tersebut?

Media apa saja yang digunakan dalam menangani keluhan pelanggan di Al-Hasyimi?

Dari media tersebut mana yang paling menguntungkan, atau yang anda senangi? Mengapa?

Hal apa saja terkait symbol komunikasi yang dapat mendorong terciptanya sebuah esepemahaman anda dengan pelanggan?

Sikap seperti apa yang anda tunjukan saat menangani keluhan pelanggan?

Pendekatan seperti apa yang anda gunakan dalam menangani keluhan pelanggan?

b.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac