

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- AW, Suranto. (2011) *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basrowi, Suwandi. (2008) *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Budyatna, Muhammad. Ganiem, Leila Mona. (2012) *Teori Komunikasi Antarpribadi*, Jakarta : Kencana.
- Bungin , Burhan. (2007) *Sosiologi Komunikasi*, Jakarta : Kencana.
- Cangara, Hafied. (1998) *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. (2004) *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. (2010) *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Devito, J.A. (2001) *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta : professionak Books.
- Djamarah, Syaiful Bahri. (2004) *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendi, Onong Uchjana (1993) *Dinamika Komunikasi*. Bandung. Pt. Remaja Rosdakarya.
- _____ (2007) *Ilmu Komunikasi teori dan Praktek*. Bandung. Pt. Remaja Rosdakarya.
- Foss, Karen A. & Stephen W. Littlejohn. (2016) *Ensiklopedia Teori Komunikasi (edisi pertama)*. Jakarta : Kencana.

- Hardjana, Agus M. (2007) *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta : Kansius.
- Hidayat, Dasrun. (2012) *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. (2005) *etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. (2010) *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kriyantono, Rachmat. (2009) *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moelong, Lexy J. (2002) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung; Remaja Rosda Karya.
- _____. (2008) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung; Remaja Rosda Karya.
- Morissan. (2013) *Teori Komunikasi (Komunikator, Pesan, Percakapan, dan Hubungan Interpersonal)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. (2004) *ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- _____. (2006) *Metodologi Penelitian Kualitatif: (Paradigama Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2009) *ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2014), *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya .
- Mulyana, Deddy. (1990), *Komunikasi Antar Pribadi* Bandung, PT Remaja Rosdakarya.

Ruslan, Rosady. (2006) *Metode Penelitian Public relation dan Komuniaksi. Edisi 1, Cet. Ke 3*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Supratiknya, (1995) *Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta, Kanisius.

Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* Jakarta : Grasindo.

Wood, Julia T. (2013) *Komunikasi Interpersonal : Interaksi Keseharian*, Jakarta : Salemba Humanika.

Internet

<http://www.jelajahinternet.com/2016/02/101-pengertian-dan-prilaku-pelanggan-menurut-para-ahli-beserta-faktornya.html> diakses pada 10 November 2016 pukul 17:45

Official Telkomsel, “Telkomsel Hadirkan Brand ‘LOOP’ Untuk Segmen Youth”, diakses dari <http://www.telkomsel.com/about/news/1068-Telkomsel-Hadirkan-Brand----LOOP----Untuk-Segmen-Youth>, pada tanggal 24 Mei 2017 pukul 15.12

Jurnal

Kamarni, Neng. (2011) *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3.

Prayoga , Dio. (2015) *Fungsi Komunikasi Antarpribadi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung di PT. Bank Danamon Indonesia Cabang Sudirman Smarinda*, eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 3.

