

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. ARMICO.
- Bungin, B. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers.
- Effendi, O. U. (2001). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT. CitraAditya Bakti.
- Effendy, O. U. (1993). *Dinamika Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Engel, et al. (2000). *erilaku Konsumen. Edisi Keenam. Jilid I*. Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Bayumedia Publishing.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hafied cangara. (n.d.). *komunikasi politik teori,konsep dan strategi,edisi revisi 2016*. Rajawali Pers.
- Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. PT. Alex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. (2001). *Principles of Marketing. Edisi Delapan*. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*. Indeks kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Salemba Empat.

- Miles dan Huberman (1984). (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. & S. (2013a). *Metode Penelitian Komunika: contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis. Cetakan ke 3*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. & S. (2013b). *Metode Penelitian Komunika: contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana Dedy. (2000). *Ilmu Komunikasi, Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Oka A. Yoeti. (2003). *ours and Travel Marketing*. Pradnya Paramita.
- Ruslan, R. (2003). *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. IKAPI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Thomas M Scheidel. (1976). *Speech Communication And Human Interaction. Glenville, III. Scott, Foresman dan CO Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Mulyana Dedy (ed.)). Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Andi.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran, Edisi 1*. Andi.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Andi.

JURNAL :

Meta Rezki Wulanjani. (2012). “Strategi Komunikasi *Marketing Public Relations* PT. JNE dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. Studi Deskriptif Analisis, Teori Strategi *Marketing Public Relations*, dan Kepuasan Pelanggan.

Ainun Nurrahmawati Indah Lestari (2014). “Strategi Komunikasi Komunitas Bandung Berdaya Dalam Pengembangan Kewirausahaan”. Studi Deskriptif Kualitatif, model Komunikasi Intraksional.

Alya Sukma Waty (2018). “Strategi Komunikasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Citra Ananda Ciputat dalam Meningkatkan Pelayanan”. Paradigma *konstruktivisme* melalui pendekatan deskriptif kualitatif.