

DAFTAR PUSTAKA

- A, M, Morissan 2008, *Menejemen Media Penyiaran*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Agus, Salim 2006, *Teori & Paradigma Penelitian Sosial*, Tiara Wacana, Yogyakarta.
- Andi Prastowo 2013, *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*, Diva Press, Yogyakarta.
- Bachtiar, Usman 2003, “Analisis Rasio Keuangan dalam Memprediksi Perubahan Laba pada Bank-Bank di Indonesia”, *Media Riset Bisnis dan Manajemen*, Volume 3, Nomor 1, hal 59-74.
- Bagoes, Ida Mantra 2004, *Filsafat Penelitian & Metode Penlitian Sosial*. Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Bungin, Burhan 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers, Jakarta.
- D.Ruben, Brent And Lea P Steward 1998, *Comunication And Human Behavior*, Allyn And Bacon, USA.
- Danim, Sudarwan 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung.
- David, Fred R 2011, *Strategic Management*, Buku 1, Edisi 12, Jakarta.
- Dian Atika, Risma, 2014, ‘Strategi *Customer Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru’, *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* vol. 1, no. 1.
- Effendy, Onong Uchjana 2008, *Dinamika Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Effendy, Onong Uchjana 2009, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Elu, Balthasar 2005, *Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*, Vol 13, No. 3.
- Fandy Tjiptono 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, terbitan kedua, Yogyakarta.
- Freddy, Rangkuti 2006, *Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hapsari, H.N. Lintang Tri, & Tatik Yuniarti, 2014, ‘Strategi Komunikasi *Marketing Public Relations* dalam Memberikan Pelayanan bagi Konsumen (Studi pada *Customer Service* PT Ratu Hotel Bidakara Serang Banten)’, *Jurnal Makna*, vol. 5, no. 2.

- Jalaluddin, Rakhmat 2001, *Psikologi Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Kotler dan Keller 2009, *Management Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke 13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 1993. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Nurjaman, Kadar & Khaerul Umam 2012, *Ilmu Komunikasi*, Prenadamedia, Jakarta.
- Nurjaman, Kadar & Khaerul Umam 2012, *Komunikasi & Public Relation*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Peter, J. Paul & Jerry C Olson 2002, *Consumer Behavior and Marketing Strategy Sixth Edition*, McGraw-Hill Irwin.
- Rakhmat, Jalaludin 2007, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Robin, R.H 1992, *Linguistik Umum: Sebuah Pengantar*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady 2007, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: konsepsi dan aplikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Vanessa, Gaffar 2007, *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*, Alfabeta, Bandung.
- Yamit, Zulian 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonesia, Yogyakarta.
- <https://www.jdpower.com/business/press-releases/2019-indonesia-customer-service-index-mass-market-study>
- <https://otomotif.okezone.com/read/2012/07/19/52/665581/nissan-siap-selesaikan-masalah-pada-juke>
- <http://ylki.or.id/2012/05/ylki-keluhan-konsumen-otomotif-tidak-ditanggapi-baik/>