

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Anggoro, M. Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Bumi Aksara. Jakarta. 2008.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya. Jakarta. 2008.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers. Jakarta. 2010.
- Cutlip, Scott M. *Effective Public Relations*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2007.
- Effendi, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2004.
- Jefkins, Frank. *Public Relations untuk Bisnis*. Pustaka Binaman. Jakarta. 1994.
- , *Public Relations*. Erlangga. Jakarta. 2003.
- Kasali, Renald. *Manajemen Public Relations: Konsep, dan Aplikasinya di Indonesia*. Pustaka Utama Grafiti. Jakarta. 2003.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknis Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana. Jakarta. 2008.
- Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2004.
- Moore, Frazier. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2005
- Morissan. *Manajemen Public Relations: Strategi Humas Profesional*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2008.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nasution, MN. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Jakarta. 2005.
- Rachmadi, F. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 1992.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rudi, Teuku May. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*. PT. Refika Aditama. Bandung. 2005.

Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2007.

----- *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2003.

Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rajawali Pers. Jakarta. 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung. 2013.

Suhanda, dan Shandi. *Creative Motivational Skills For Customers Relationship*. PT. Citra Suhanda Gemilang. Jakarta. 2008.

Jurnal, Majalah dan Skripsi

Safitri, S dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang)*. Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21. Nomor 1. Maret 2016.

Sambutan Direktur Jenderal. Warta bea cukai. Edisi 477. Agustus 2014.

Yuliana, Rita. *Customer Relations & Kepuasan Pelanggan (studi tentang pelayanan customer relations terhadap kepuasan pelanggan PT. TELKOM Divre Surakarta)*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2011.

Peraturan Perundang-Undangan

UU. No.39 Tahun 2007 *Tentang Perubahan UU No.11 Tahun 1995 Pasal 1 Angka 15 dan UU. No.17 Tahun 2006 Tentang Kepabeanan Pasal 1 Angka 11.*

Internet

<https://kbbi.web.id/peran.html>