

## Daftar Pustaka

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ardianto Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*, Bandung :Simbiosa Rekatama Media.
- Burhan, Bungin. 2007. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana.
- Barata, Atep, 2004. *Pelayanan Prima*, Bandung : Paradigma
- Cutlip, Center. 1985. *Effektif Public Relations*, Jakarta : Kencana.
- Darminto, Purwo. 1997. *Persepsi masyarakat*. Jakarta : Grava media.
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media
- Frazier Moore, 2005 *Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus dan masalah*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Iriantara, Yosol. 2007. *Community Relation dan Aplikasi*. Simbiosis Rekamata Media.
- Jalaluddin, Rakhmat. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mike Beard. 2001. *Manajemen Departemen Publik Relations*, Jakarta : Erlangga.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Onong Uchjana, Effendy. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Study Komunikologis*. Bandung : PT Remaja RosdaKarya.
- Rubani, Mardiah. 2010. *Psikologi Komunikasi*. Pekanbaru: UR Press.
- Ruslan, Rosady.. 2010. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : PT. Rajawali Grafindo.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung:Alfabeta.
- Syam, Nina W. 2011. *Psikologi sebagai Akar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Thoha, miftah.1999.*Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Prilaku*. Jakata : Raja Grafindo Persada.
- Walgitto, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widjaja.W.A.,1986,*Komunikasi: dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta : Bina Aksara.

### **Jurnal**

Haryanto. 2008. *Persepsi masyarakat terhadap kualitas Pelayanan publik pada bagian administrasi Kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten Gunung kidul*. skripsi. Psikologi. Univesitas Gadjah Mada

Irianti, Dita Rahmawati dan Rosiidah. 2015. *Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di Perusahaan daerah air minum (PDAM)*”. Thesis. Univesitas Tirta Marta Yogyakarta.  
<http://eprints.uny.ac.id/15211>

Rosidah. 2014. *Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada pelanggan*. Universitas Gadjah Mada. <http://journal.unsrat.ac>.

Sutomo. 2013. *Penerapan Fungsi Kehumasan Di Pemerintah Kecamatan Tampan Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat*. Skripsi. Fdk, Universitas Islam Negeri SultanSyarif Kasim Riau.

Yolanda Supit. 2012. *Perbandingan Kinerja Karyawan PT. Telkom Dan PT. Indosat Tbk tahun 2006-2011*. 1. (4). Manajemen.Fekonsoso. Universitas Sam Ratulangi Manado. <http://journal.student.uny.ac.id>

### **Internet**

<http://Indohome.co.id>.diakses pada tanggal 3 April 2016.

<http://PT.TelkomIndonesia.co.id>. diakses tgl 2 April 2016 pada tanggal 5 April 2016

<http://riausky.com/news/detail/1218/layanan-indihome-telkom-buruk,-dua-hari-komplain-pelanggan-tak-ditangani.html>.diunduh pada tanggal 5 April 2016.

<http://tekno.kompas.com/read/2016/02/02/16090067/Berhenti.Langganan.IndiHome.Telepon.Rumah.Juga.Dicabut>.diunduh pada tanggal 5 April 2016.