

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Hanafi1987.*Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*, Surabaya-Indonesia:Usaha Nasional
- Abdul Rahman,Elfiandri, dkk.2008.*Komunikasi Inovasi* .Pekanbaru: Unri Press.
- Arikunto.2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, Prof.Dr.Hafied 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Grafindo Jakarta.
- Deddy Mulyana.2012. *Komunikasi Pembangunan*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Engel et.al.2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Hardiyansyah Dr.2015. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jalaludin Rahmat.2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya
- Kasmir.2006.*Etika Costumer Service*.Jakarta: Rajawali pers.
- Kotler. Philip.2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan Pemasaran*.Jakarta: PT. Indeks,Jakarta.
- 2002.*Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*.Jakarta: Selemba Empat.
- Lina Anatan.2008. *Service Excellent*. Bandung:Penerbit Alfa Beta
- Lupiyoadi.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Morrisan,MA. 2008. *Manajemen Public Relations*.Jakarta:Kencana Media Group.
- Nasution, M.N.2004.*Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Rachmat Kriyantono.2006. *Riset Komunikasi*.Jakarta:Kencana Prenada Media Group
- Ratminto, Atik Septi Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Rosady Ruslan.2005.*Manajemen Publik Relation dan media komunikasi konsepsi dan aplikasi*. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo.
- 2008.*Manajemen Publik Relation*.Jakarta:Penerbit Raja Grafindo

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. 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.

Sanapiah Faisal.1990. *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Malang: YA3.

Subagyo.1991. *Metode Penelitian teori dan praktek*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo

Suyanto. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT.Kencana.

Tjiptono, Fandi.1996. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: Andi Offset.

----- . 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi 1.Yogyakarta:Penerbit Andi.

Usmara.2003.*Implementasi Manajemen Stratejik: Kebijakan dan Proses*.Jogjakarta: PT. Amara Books

Zulkarimen.2004. *Komunikasi Pembangunan Pengenalan Teori dan Penerapannya*.Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

<http://artikel-az.com/pengertian-sistem-sosial> di akses pada Selasa 9 Mei 2017 pukul 14.33 WIB

[Pln.co.id](http://pln.co.id) diakses pada 13 Januari 2017 pukul 10 WIB

<http://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-definisi.html> di akses pada 6 Maret 2017 pukul 15.31 WIB

<http://www.seputarpengetahuan.com/2016/06/10-pengertian-aplikasi-menurut-para-ahli-lengkap.html> 23 MARET 2017 pukul 14.00 WIB