



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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. Jakarta: RajawaliPers, 2012.
- Daryanto. Setyabudi, Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Kashmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2011.
- Kotler, Phillip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Kriyantono, Rahcmat. *Teori Praktis Riset komunikasi*. Jakarta: kencana, 2006.
- Majid, Suharto Abdul. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: BumiAksara, 2008.
- Ruslan, Rosady. *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- . *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Richard, Oliver. *Satisfication* dalam buku G. Barner, James. *Secrets of Customer Realtionship Management*. Jakarta: ANDI, 2003.
- Somad, Rismi. Donni Juni Priansa. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisni Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Satisfication*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005.
- . *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI, 2008.
- Skripsi dan Jurnal :**
- Murifa, Ellin. *Pengaruh Pelayanan Customer Service PT. telekomunikasi Indonesia Tbk Kandatel Riau Daratan Terhadap Kepuasan Pelanggan Flexi.i* (Skripsi Program Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau, Pekanbaru, 2012).
- Novri Randy. *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru*. Skripsi Program Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau, 2011.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Marizha Corry Pratiwi. *Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Tentang Pelayanan Customer Service Kepada Pelanggan)*.

**Internet :**

<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/548/jbptunikompp-gdl-ferafirdau-27391-2-bab1-fera.pdf>. (diakses 23 Januari 2017)

<http://fisalittle.blogspot.co.id/2008/09/call-center-123-pln>. (diakses 17 Januari 2017)

<http://www.gurupendidikan.com/pengertian-fungsi-dan-tugas-customer-service-secara-lengkap/> (diakses 25 Januari 2017)