

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Amin, Ali Syamsudin. 2017. *Komunikasi Sebagai Penyebab Dan Solusi Konflik Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Amstrong, Gary dan Philip, Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
- Bungin Burhan, 2001. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied, 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Penelitian Riset: Memilih di antara Lima Pendekatan (ed.3)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denzim, N.K & Lincoln, Y.S. 2005. *The Sage Handbook of Qualitative Research*. (3rd ed). London: Sage Publication Ltd.
- Devito JA. 2009. *The Interpersonal Communication Book 6th ed*. New York (NY): Harper Collins.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Eriyanto. 2004. *Analisis Wacana, Pengantar Analisis Isi Media*. Yogyakarta :LKIS.
- Gintings, Abdorrahman. 2008. *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Humaniora.
- Gunawan, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haryatmoko. 2015. *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Yogyakarta: PT Kanisius
- Herdiansyah, Haris .2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*.,Jakarta: Salemba Humanika
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana*. Yogyakarta:



Graha Ilmu.

James A.F. Stoner dan R.Edward Freeman, 1994, *manajemen "Terjemahan"*, Jakarta: Intermedia

Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.

Kahija. 2017. *Penelitian Fenomenologis : Jalan memahami Pengalaman Hidup*. Yogyakarta : PT Kanisius.

Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.

Kusuma, david Iknu & Rejeki, Ninik Sri. 2012. *Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pelayanan Berstandar Hebat di FIF Group Cabang Yogyakarta*

Kuswarno, Engkus. 2009. *Metodologi Penelitian Komunikasi, Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman dan Contoh Penelitian*. Bandung: Widya Padjajdaran.

Morreale, P. Sherwyn, Brian H.Spitzberg, J. Kevin Barge. 2007. *Human Communication: Motivation, Knowledge, and Skills, Second Edition*. United State of America: Thomson Learning Inc

Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Public Relations, Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*, Bandung: Pustaka Setia.

Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Rickheit, G. & Strohner, H. 2008. *Handbook of Communication Competence*. Berlin: Mouton de Gruyter. Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Robbins SP, & Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Severin, Werner J. dan James W. Tankard. 2005. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan Terapan di Media Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Soewadji, Y. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.



- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antar Pribadi*. Semarang (ID): Unnes Press
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung
- Vardiansyah, Dani. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Warsita, Bambang. 2008. *Teknologi Pembelajaran Landasan dan aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Yasir. 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru: CV Witra Irzani.
- Yin, R.,K. 2002. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Yin.K.R.2008. *Studi Kasus (Desain Dan Metode)*. Jakarta: Rajawali Pers.

JURNAL ILMIAH :

- Hariyati, 2013. Pengaruh Posisi Humas Dan Penggunaan Ragam Komunikasi Terhadap Eektivitas Kehumasan Melalui Kegiatan Pelayanan Wartawan. *Jurnal ilmu Komunikasi*. Vol. 9. No 5.
- Kristiyaningsih, Erriani dkk. 2017. Kemampuan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pustakawan Dilingkup Kementerian Pertanian. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*. Volume 15, No.2.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*. Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.
- Novianti, Riska Dwi dkk. 2017. Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi Keluarga Didesa Sagea Kabupaten Halimahera Tengah. *E-Journal Acta Dunia*. Volume VI, No 2 Tahun 2017.
- Rosli, M. H., Aziz, M. A. bin A., Mohd, F., & Said, J. 2015. Integrity Systems in Malaysian Public Sector: An Empirical Finding. *Procedia Economics and Finance*, 28(1), 260–265. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01109-0](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01109-0)
- Santoso TG, Stevani M. 2014. Analisis pengaruh kemampuan komunikasi dan kemampuan beradaptasi terhadap kinerja karyawan di celebrity fitness galaxy mall. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa 1: 1-13*.
- Shin, D.-H., & Song, H.-R. 2012. The switchover to digital broadcasting in Korea. *Technological Forecasting and Social Change*, 79(8), 1447–1461. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2012.04.017>
- Suandi, dkk. 2010. Tindak Komunikasi Verbal dan Tindak Komunikasi Non

verbal dalam Pemakaian Sor Singgih Basa Bali dan Pembelajarannya. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*. Jilid 43, Nomor 15, Juli 2010, hlm.122-132.

Teko, Mario Fransiskus & Masiie, James. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Kantor SAR Kelas A Manado Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No. 2. Hal 729-737.

TESIS :

Mawarti, Minar Siringo. (2019). Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian Dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga Korban Di Kecamatan Simanindo. Universitas Medan

Rohmah, Dewi Siti. (2015) Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Wulandari, Rini. 2017. Pengaruh Komunikasi, Konsistensi Pegawai Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. Universitas Negeri Semarang

ARTIKEL :

<https://basarnas.go.id/peraturan-dan-hukum-basarnas>

<https://jambi.basarnas.go.id/>

