

DAFTAR PUSTAKA

- A. Devito, Joseph. 2010. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Ahmad, Syarwani & Harapan, Edi. 2014. *Komunikasi antarpribadi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perseda.
- Arni Muhammad. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara. 2000
- Bajari, Atwar. 2012. *Anak Jalanan - Dinamika Komunikasi Perilaku sosial Anak Menyimpang*. Bandung: Humaniora
- Bungin, Burhan. 2012. *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Perseda
- Danim, Sudarwana. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remana Rosdakarya
- Kriyanto, Rachmat. 2009. *Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kurniawati, Nia. 2014. *Komunikai Antarpribadi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Littlejohn, Stephen W. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Selemba Humanika
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Daddy. 2011. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pawito, 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS
- Shannon, Claude E & Werren. 1949 *A Mathematical Mode Of Communication*. Urbana, IL : University of Illinois Press.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Suhrsими, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Suprpto, Riyadi. 2002. *Interaksionisme Simbolik, perspektif Sosiologi Modern*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Uchjana, Effendy. 1986. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarnya

West, Richard dan Turner, Lynn H. 2009, *Pengantar Teori Komunikasi : Analisis dan Aplikasi*. Buku 1. Edisi 3. Jakarta: Salemba Humanika

SKRIPSI:

Aji Raharjo, Dwi. 2015. *Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik (Telaah Teoritis pada Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji di Kota Bengkulu)*. Bengkulu: Journal Ilmiah Dakwah dan Komunikasi. Diakses pada tanggal 23 mei 2017 pukul 15.25

Alfiani, Arifah. 2016. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: Skripsi Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses pada tanggal 10 agustus2017 pukul 11.12

Budiyanti, Suci. 2015. *Perilaku Komunikasi Komunitas Pasar Malam (Studi Deskriptif pada kelompok Pasar Malam Bina Perseda)*. Padang: Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi FISI Universitas Andalas. Diakses pada tanggal 13 april 2017 pukul 13.00

Irawan, Peri. 2016. *Pendapat Mahasiswa terhadap Perilaku Komunikasi Dosen dalam Proses Pembelajaran (Studi Deskriptif pada Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas)*. Padang: Skripsi jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Andalas. Diakses pada tanggal 13 april 2017 pukul 13.00

Ningtias, Tia. 2016. *Analisis Komunikasi Interpersonal Bagian Pelayanan dan Administrasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Area Samarinda Dalam Menangani Keluhan Pelanggan*. Samarinda: Journal Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Mulawarman Diakses pada tanggal 23 mei 2017 pukul 19.15

Data Base Internet:

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2016

Pendikbut No 47, 2013

