

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta
- AW Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Altman, Ralph F, Helms, Marilyn M. *Production and Inventory Management Journal*. Alexandria: Second Quarter 1995. Vol. 36, Edisi 2; pg. 45-50.
- Bambang Susanto. 2003. *Hubungan Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran dan Persepsi Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan di Show Room Motor Nasha Yogyakarta*, Tesis, MM UII, Yogyakarta.
- Craven, D.W. 2000. *Strategic Marketing International Edition*. Irwin McGraw-Hill, New York.
- Dodik Agung Indra & Tri Gunarsih. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*, PPs UMS, Surakarta, Edisi Elektronik, diakses Senin, 8 September 2008.
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Erna Mustikasari (2016), *Hubungan Efektivitas Komunikasi Organisasi, Kepuasan Komunikasi dan Motivasi kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Universitas Sebelas Maret, Jawa Tengah*
- Eny Sulastri. 2001. *Hubungan antara Pelayanan Jasa Pendidikan dan Daya Tarik Tempat dengan Kepuasan Konsumen pada Kelas IPA dan IPS di Lembaga Pendidikan Primagama Sub Cabang Jalan C. Simanjuntak Yogyakarta*, Tesis, PPs UGM, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Gerson, R. F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Hesti Widyaningrum, Terjemahan, Buku asli diterbitkan tahun 1993, PPM, Jakarta.
- Hani Handoko, T. 1995. *Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P.. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci Keberhasilan*, Haji Masyarakat Agung, Jakarta
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi*, edisi 9. Salemba Humanika, Jakarta
- Muhyadi. 2003. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Pace, Wayne R & Faules F. Don.2010.*Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, edisi 7.Rosdakarya, Bandung.

Sugiyono.2014.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

