

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. CV Jejak.
- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. PT Raja Grafindo Persada.
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Bimo Walgito. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Budi, R. (2012). *Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Stimuli Edisi IV, Jul-Des 2012.
- Center. (2009). *Effective Public Relations*, Ed. 9. Kencana. Jakarta.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Cutlip, Scott M, dkk. (2009). *Effective Public Relations*. Kencana. Jakarta.
- Daryanto dan Islamento Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Gava Media).
- Djamarah, Bahri Syaiful. 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak Dalam keluarga*. Jakarta: PT. Reneka Cipta.
- Depdagri-LAN. (2007). *Modul 1 Prinsip Dasar Komunikasi*. Diklat Teknis Hubungan Masyarakat (Public Relation). LAN._RI. Jakarta.
- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Pearson Education, Limited.

- Elvinaro. (2011). *Filsafat Komunikasi*. Rosdakarya. Bandung.
- Hafied, C. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media).
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. CV Jejak.
- Hovland, C. E., Janis, I. L., & Kelley, H. H. 1953. *Communication and Persuasion: Psychological Studies of Opinion Change*. Yale University Press.
- K. Yin, R. (2015). *Studi Kasus Desain & Metode*,. Raja Grafindo Persada.L
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 656 Tahun 2020 Tentang “Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama“.
- Kriyantono, R. (2020). *Public Relations Writing*. Kencana.
- Khoirul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta: Chama Digit, 2009)
- Leavy, P. (2017). *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, And Community-Based Participatory Research Approaches*. Guilford Press.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss.2009. *Teori Komunikasi*, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Marrisan (2009). *Teori Komunikasi Organisasi*. Jakarta:Ghalia Indonesia.

- Malayu S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007),
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.211.
- Mas, S. R., & Haris, I. (2020). *Komunikasi dalam organisasi (Teori dan Aplikasi)*.
- Miller, C.A. (2012). *Nursing for wellnes in older adults*, sixth edition. Philadelphia : Lipincott Williams & Wilkins
- Mohammad Nasir dan Handoko.2009. *Metode Penelitian Ghalia Indonesia*”, (Jakarta: Publisher).
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru IlmuKomunikasi dan ilmu Sosial Lainnya*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nina Rahmayanty, “*Manajemen Pelayanan Prima*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Nurudin. (2014). *Pengantar Komunikasi Massa*. Cetakan ke-6 Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Onong Uchayana Efendy, *Dinamika Komunikas* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993), 33.
- Pace, R Wayne dan Don Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi “Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan”*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Pawito. (2008). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. LKiS Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Riswandi. (2009). Ilmu Komunikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu

Riofita, Hendra. 2016. *Komunikasi Bisnis*. Pekanbaru: CV. Mutiar Pesisir Sumatera.

Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.

Ruliana, P., 2014. *Komunikasi organisasi: teori dan studi kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sari, A. A. (2017). *Komunikasi antar pribadi*. Deepublish.

Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.

Suranto AW. (2005) *Komunikasi Perkantoran (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: Media Wacana

Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Nilacakra.

Syaiful Bahri Djamajah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*.

(Jakarta : PT. Reneka Cipta, 2004), 1.

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Widjaja. (2015). *Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Bina Aksara, Jakarta.

Wursanto, Ig. (2005). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset

West, Richard, Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Humanika

e-Journal

Alateyah, Sulaiman A. 2013. *Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E government in Saudi Arabia*, dalam jurnal *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*.

Johanna, Pricillia. 2013. "Hambatan Downward Communication Antara Pimpinan dan Karyawan PT. Makmur Jaya," *Jurnal E-Komunikasi*, Vol. 1, No. 2, Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). Strategi komunikasi pelayanan publik melalui program pos pemberdayaan keluarga. *Jurnal Aspikom*, 3(2), 225-238.

Suswanto, Budi (2016). Analisis Aliran Informasi Komunikasi Internal dalam Implementasi Mobile Network pada Perusahaan Media Penyedia Konten Internal Magazine (Studi Kasus di PT. Tanair Media Seruni). *Jurnal Media Komunikasi*, 6(2),1-15

Yunus, Muhammad, Rudi, dan Hasrat Arief Saleh. 2018. *Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Mamuju*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, (Vol. 7, No. 1).

Wijaya, I. S. (2013). Komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 115-126.