

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 1997. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Ardhi, Yudha. 2013. *Merancang Media Promosi Unik dan Menarik*. Yogyakarta: TAKA Publisher.
- Ardianto, Elvinaro dan Bambang Q-anees. 2009. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arifin, Anwar. 1998. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Boone, Louise E dan David L. Kurtz. 2002. *Pengantar Bisnis, Edisi 1, Terjemahan Fadriansyah Anwar, Emil Salim, Kusnedi, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Bungin, Burhan. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi, EDISI REVISI*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 1981. *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung: Alumni.
- \_\_\_\_\_. 1984. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Karya.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Ilmu Komunikasi: Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hasibuan, Malayu, 2001, *Dasar-dasar Perbankan Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- J. Salusu. 1996. *Pengambilan Keputusan Stratejik*. Jakarta: Grasindo.
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Edisi Milenium Jilid 2*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Moleong, Lexy. J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rakhmad, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metode Penelitian Public Reletion dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Swastha, Basu DH dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty of Set.
- Synnott, Anthony 1993. *Tubuh Sosial: Simbolisme, Diri dan Masyarakat*. Jogjakarta: Jalasutra
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan. Edisi Kedua. Cetakan Kedua*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Sumber skripsi:

Haloho, Kwartini Putri. 2012. *Strategi Komunikasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Lampung dalam Kegiatan Promosi Budaya dan Pariwisata Lampung*. Skripsi. Bandarlampung: FISIP UNILA

Pramulia, Taufan Tanlolana. 2011. *Strategi Komunikasi Praktis Hipnoterapi dalam menangani Penderita Stress (Studi pada Praktis Hipnoterapi Lembaga Better Mind Lampung)* Skripsi. Bandarlampung: FISIP UNILA.

Sulistinah. 2011. *Strategi Komunikasi Panitia Bedah Kampus Universitas Indonesia 2011 dalam mempromosikan Univesitas Indonesia kepada Siswa SMA: (Studi pada Kampus Universitas Indonesia 2011)* Skripsi. Bandarlampung: FISIP UNILA.

.

Sumber lain:

<http://www.tri.co.id> diakses pada tanggal 27 Januari 2014 pukul 19.27

<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/iko> Jurnal Ilmiah SCRIPTURA ISSN 1978-385X Vol. 1 No.2 Juli 2007. Diakses pada tanggal 11/12/2014 pukul 08.12 WIB

<http://www.repository.usu.ac.id> Customer Service Dan Tingkat Kepuasan (Suatu Studi Korelasional Antara Peranan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Binjai). Diakses pada tanggal 11/12/2014 pukul 08.30 WIB

<http://sbektiistiyanto.wordpress.com/>. Jurnal Acta Diurna Vol 6 No 2 Des 2010, Komunikasi Artifaktual Dalam Keberhasilan Modifikasi Komunikasi Antarmanusia. Diakses pada tanggal 10/12/2014 pukul 19.30.

[http://www.academia.edu/8524389/ANALISIS\\_PENGAMBILAN\\_KEPUTUSAN](http://www.academia.edu/8524389/ANALISIS_PENGAMBILAN_KEPUTUSAN). Diakses pada tanggal 11/12/2014 pukul 09.09 WIB.

<https://mangkutak.wordpress.com>. Diakses pada tanggal 11/12/2014 pukul 09.35

WIB.