

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 2010. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Depok: RajaGrafindo Persada
- Daryanto. 2016. Teori Komunikasi. Yogyakarta: Gava Media
- Griffin. 2005. Teori Customer Service. Bandung: Pustaka Seti
- [http://text.123dok.com/2015/3768/pengertian\\_customer\\_service.html](http://text.123dok.com/2015/3768/pengertian_customer_service.html) diakses pada tanggal 10 September 2016 pada pukul 17.25
- Kasmir, 2003. Teori Customer Service. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Littlejohn, Foss. 2011. Teori Komunikasi. Bandung: Pustaka Seti
- PT Angkasa Pura I. 2014. Prosedur Pelayanan Informasi Bandara, Customer Service section di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Bali
- Suciati. 2015. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Buku Litera
- Suryanto. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: Pustaka Seti