

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

Abdulsyani. 2012. *Sosiologi Skematis Teori dan Terapan*. Jakarta : PT Bumi Akasara.

Anatan, Lina. 2008. *Service Excellence*. Bandung : Alfabeta.

Ardial, H. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kenaca.

Kriyantono, Rachmat. 2012. *Public Relation And Crisis Management*. Jakarta: Kenaca.

Majid, Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Moleong, L. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Dedy. 2015. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Pemerintah Indonesia. 2017. Undang-Undang No. 14 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik. Lembaran RI 2017, No. 14. Jakarta : Sekretariat Negara.

Program Sekolah Demokrasi. 2010. *Menuju Pelayanan Prima Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

Rahman, Agus Abdul. 2013. *Psikologi Sosial*. Jakarta : Rajawali Pers.

Rakhmat, Jalaluddin. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.

Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Severin, Werner J dan James W. Tankard. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta : Kencana.

Sobur, Alex. (2009). *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia.

Soyomukti, Nurani. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Aflabeta.

Supranto. 2011. *Pegukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta : CV. Andi Offset

Sumber Skripsi/Tesis :

Andhianty Chaleyfiana. 2014. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Interdisciplinary Islamic Studies. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Justiani, Eka Indah. 2014. Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman.

Rusnani, Sitti. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman.

Sumber Al-Qur'an :

Al- 'Alaq ayat 1-5

Ar- Rahman ayat 1-4

Sumber Website :

(<http://dinperpusar.demakkab.go.id/>), diakses pada 5 April 2019 Pukul 08.30

WIB.

(<https://seruni.id/sejarah-kerajaan-demak/>), diakses pada 7 Mei 2019 Pukul 10.22 WIB.

(http://www.academi.edu/6123394/Teori_persepsi), diakses pada 3 Januari 2019 Pukul 06.52 WIB.

(<https://klanapujangga.wordpress.com/2011/10/05/tugas-komunikasi-pendekatan-komunikasi-dalam-organisasi/>), diakses pada 30 Juli 2019 Pukul 22.58 WIB).