

## DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, Scott M.,dkk.. 2006. *“Effective Public Relations”*. Jakarta. Prenada Media Group
- Depari, Eduard. 1988. *“Peranan Komunikasi Massa dalam pembangunan (Satu Kumpulan Karangan)”*. Yogyakarta. Gajah Mada Universitas Press.
- DeVito, Joseph A, 2007. *“Komunikasi Antarpribadi”*. Tangerang Selatan. Kharisma Publishing Book.
- Effendy, Onong Uhcjana. 2012. *“Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek”*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Emzir. 2011. *“Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data”*. Jakarta. PT Grafindo Persada.
- Febriati, Anggi Annisa. 2014. *“Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Guru Dan Siswa Dalam Mencegah Kenakalan Siswa di SMA Negeri 1 Kota Bontang”*. *eJournal lmu Komunikasi*. Vol 2 (4): 287-296.
- Hubeis, dkk. 2013. *“Komunikasi Profesional Perangkat Pengembangan Diri”*. Bogor. IPB Press.
- Kahar, Ande Rawe Angkari. 2014. *“Efektifitas Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia (Tbk) Sulawesi Selatan”*. Skripsi. Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Kartono, Kartini. 2004. *“Psikologi Umum”*. Bandung. Mandar Maju
- Kotler, Philip. 2006. *“Manajemen Pemasaran”*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. Indeks
- Morissan, 2013. *“Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa”*. Jakarta. Kencana. Prenada Media Group.
- Muhammad, Arni, 2007. *“Komunikasi Organisasi”*. Jakarta. Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2010. *“Komunikasi Lintas Budaya”*. Bandung. Remaja Rosdakarya.

- Ningtias, Tia. 2016. "Analisis Komunikasi Interpersonal Bagian Pelayanan dan Administrasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Area Samarinda dalam Menangani Keluhan Pelanggan". *eJournal Ilmu Komunikasi*. Vol 4 (3) : 399-409.
- Pawito. 2007. "*Penelitian Komunikasi Kualitatif*". Yogyakarta. Pelangi Aksara.
- Rohim, Syaiful. 2009. "*Teori Komunikasi*". Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Sidauruk, Paraden Lucas. 2013. "Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Vertikal PT Pos Indonesia (Persero) (Kasus Pada Kantor Pos Medan)". *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*. Vol. 3 (2) : 133 – 164
- Widjaja, H.A.W. 2006. "*Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*". Jakarta. Bumi Aksara
- Wursanto. 2010. "*Etika Komunikasi Kantor*." Jogjakarta. Kanisius.