

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. **Prosedur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktik**, Jakarta: Rineka Cipta.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. **Psikologi Komunikasi**, Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- Bungin, Burhan. 2011. **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2005. **Metode Penelitian Bisnis**, Bandung: CV. Alfabeta.
- Mulyana, Deddy. 2007. **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar**, Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. **Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran**, Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing*, **Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat**, Jakarta: Prenada Media Group.
- Kartajaya, Hermawan. 2009. *Service Operation Pengantar: Certificate in Service Operation*, Jakarta: Erlangga Group.
- Kasmir. 2011. **Etika Customer Service**, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Liliweri, Alo. 2011. **Serba Ada Serba Makna**, Jakarta: Kencana.
- Liliweri, Alo. 1991. **Komunikasi Antar Pribadi**, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Mufid, Mohammad. 2010. **Etika dan Filsafat Komunikasi**, Jakarta: Kencana.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. **Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologi**, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2004. **Komunikasi Teori dan Praktik**, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Cangara, Hafied. 2004. **Pengantar Ilmu Komunikasi**, Jakarta: PT. Grafindo Persada.

**Sumber lain:**

Carolina Patricia Wengkang, **“Kredibilitas Customer Service Officer PT. Indosat Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pelanggan”** (Skripsi Sarjana tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2005)

<http://massofa.wordpress.com/2008/04/05/mengorganisasikan-pesan-dalam-perencanaan-komunikasi/>

(diunduh 20 Agustus 2012)

<http://fourseasonnews.blogspot.com/2012/05/struktur-sikap.html>

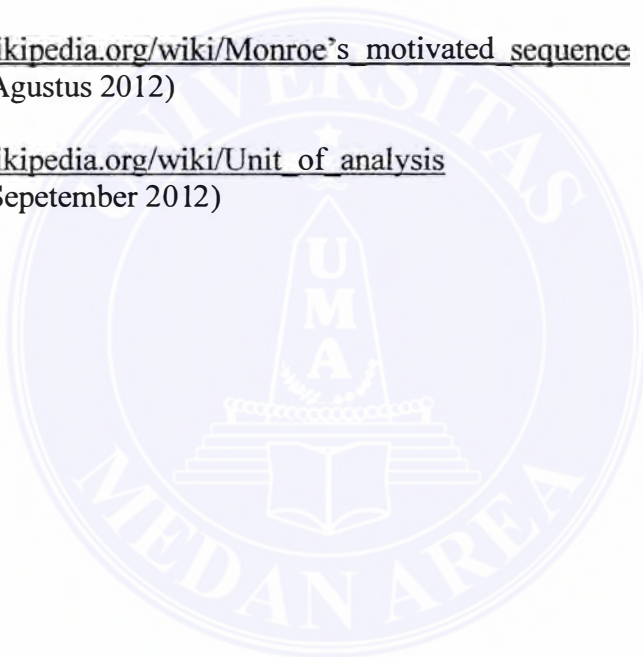
(diunduh 18 Agustus 2012)

[http://en.m.wikipedia.org/wiki/Monroe's\\_motivated\\_sequence](http://en.m.wikipedia.org/wiki/Monroe's_motivated_sequence)

(diunduh 09 Agustus 2012)

[http://en.m.wikipedia.org/wiki/Unit\\_of\\_analysis](http://en.m.wikipedia.org/wiki/Unit_of_analysis)

(diunduh 16 September 2012)



## FORMAT WAWANCARA

1. Informasi atau keluhan apa yang anda sampaikan ke Call Center Telkomsel 188?
2. Bagaimana menurut anda *Caroline Officer* Telkomsel dalam mengidentifikasi atau memahami apa sebenarnya kebutuhan anda atau tujuan anda dalam menghubungi Call Center Telkomsel 188?
3. Bagaimana kepuasan akan informasi dan keluhan yang anda sampaikan kepada *caroline officer*?
4. Bagaimana visualisasi dari solusi yang diberikan *Caroline Officer* Telkomsel kepada anda? Apakah anda memahami dengan baik dan mengetahui berbagai kondisi dari solusi yang diberikan atas informasi dan keluhan yang anda sampaikan?
5. Bagaimana menurut anda komunikasi yang terjalin antara *Caroline Officer* dan anda sebagai pelanggan dalam hal penyusunan pesan? Apakah menurut anda perlu dengan susunan yang disampaikan atau terdengar berbelit?
6. Bagaimana efektivitas komunikasi yang terjadi antara anda dengan *Caroline Officer* Telkomsel yang anda hubungi?



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN EST. 1971 TELP. 061-7366878 FAX. 061-7366998 MEDAN 20223  
E-Mail : [um@medanarea.ac.id](mailto:um@medanarea.ac.id) Website : [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id)

Nomor : 450/F.5/1.2.b/2013

14 Nopember 2012

Lamp. :-

Hal : Pengambilan Data.

Kepada Yth.

Kepala Pimpinan Call Center Telkomsel Medan PT. Infomedia Nusantara

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut

Nama	Welly Saputra Simatupang
Stambuk	098530025
Jurusan	Ilmu Komunikasi
Fakultas	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Untuk melaksanakan pengambilan Data E-iser di Kantor atau Instansi yang Bapak Pimpin

Sehubungan dengan judul Skripsi yang diajukan dibawah ini

**“Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Dan Penanganan Keluhan Pelanggan.”**

Perlu kami tambahkan bahwa penelitian dimaksud adalah **semuta-mata** untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
Anggeng Anneli Lbs, SII, M.Hum

Tembusan

1. LPPM/LP
2. BAA
3. Mahasiswa Ybs
4. Arsip

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**