

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cangara, H. H. 2022, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Raja Grafindo Persada:Jakarta.
- Hasan, Erliana. 2020. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT. RefikaAditama.
- Maulana, Herdiana. 2013. *Psikologi Komunikasi Dan Persuasi*. Jakarta: Akademia.
- Moleong, Lexyy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ruliana, Poppy.2016. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Suryanto. 2019. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. CV.Pustaka Setia:Bandung.

Skripsi / Jurnal

- Ariska, Iss. 2018 “ Strategi Komunikasi Costumer Service PT. JNE Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.” Universitas Mulawarman.
- Nudianti, Rahma, Siti. 2014 “ analisis Faktor- Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung Samarinda”. Samarinda Universitas Mulawarman.
- Maulidza, Lili, dkk.2018 “ Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Cash On Delivery (COD), Penanganan Komplain Dan Promosi. Medan: Universitas Mahkota Tricom Unggul.
- Pahlevi, Rizky, Nadia. “ Hambatan Dan Strategi Komunikasi Antarpribadi Pekerja Sosial Di Panti Pelaanan Sosial Wanita Wanodatama Surakarta”. Surakarta Universitas Sahid Surakarta.
- Rayasha, Fudha, Rory, dkk. 2019 “ Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.” Universitas Negeri Islam Sunan Ampel Surabaya.

Internet

<https://www.jet.co.id/>

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220119111232-303-748505/transaksi-online-lebih-aman-dengan-jasa-ekspedisi-terpercaya>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/jt-perusahaan-logistik-dengan-volume-pengiriman-terbesar-di-indonesia>

<https://ilmukomunikasi16.blogspot.com/2018/03/model-perencanaan-komunikasi.html?m=1>