



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

- Brierly, S. (2005). *The Advertising Handbook*. New York: Routledge.
- Bullwinkle, K. (2012). *Understanding DISC Profiles*. Diperoleh 12 Maret 2018, dari <https://www.discprofiles.com/blog/2012/05/understanding-disc-profiles/>
- Cury, I. (2005). *TV Commercials: How To Make Them or How Big is The Boat?*. Oxford: Focal Press.
- Drewniany & Jewler. (2008). *Creative Strategy in Advertising*. USA: Thomson Wadsworth.
- Gerson, R. (2011). *Beyond Costumer Service*. Jakarta: Lutan Publising.
- Harris, E.(2014). *Costumer Service A Pratical Approach*. UK: Pearson Educated Limited.
- Kartajaya, H. (2009). *Service Operation*. Jakarta: Erlangga Group.
- Kartajaya, H., & Asmara, B. (2014). *WOW Service is Care*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kriyantono, R. (2008). *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Mackay, A. (2005). *The Practice of Advertising*. Oxford: Elsevier Buttherworth-Heinemann.
- Morissan. (2010). *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Kencana
- Peppers, D., & Rogers, M.(2011). *Managing Costumer Relationships*. Canada: John Wiley & sons. Inc.
- Pinet, A., & Sander, P. (2013). *The Only Negotiation Book You'll Ever Need*. USA: Adams Media.

Solomon, R. (2016). *The ART Of Client Service*. New Jersey: John Willey & Sons, Inc.

Sweetow, S. (2011). *Corporate Video Production: Beyond the Board Room (and Out of the Bored Room)*. USA: Elsevier Inc.

