

## REFERENCES

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Betsabé Navarro Romero. 2009. *Improving Speaking Skills* Betsabé Navarro Romero Encuentro. *International Education Journal*. Vol. 18: 86-90.
- Brown, H.D. 1994. *Teaching by principles: an interactive approach to language pedagogy*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall Regents. *International Education Journal*. Vol. 1:1-2.
- Burns, A., & Joyce, H. 1997. *Focus on speaking*. Sydney: National Center for English Language Teaching and Research Journal.
- Chaney, A.L., and T.L. Burk. 1998. *Teaching Oral Communication in Grades K-8*. Boston: Allyn&Bacon.
- Cruttenden, Alan. 1997. *Intonation Second Edition*. Cambridge: Cambridge University.
- Endrawati, D dan Juliani, RD. 2018. *Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 3 (6).
- Hastuti, U.M. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Teknik Area Karang Tahun 2014 (Studi Pada PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) Sebagai Rekan PT PLN (Persero) Area Karang)*". Skripsi. Universitas Negeri Lampung.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2008. *Principles of Marketing (12th ed.)*. London: Pearson Education Limited.
- Kurnia, D. P. (2020) *The Roles of Announcer in Providing Service Excellence In Yogyakarta Train Station*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Kursini, M.Kom. & Andri Koniyo, 2007. *Tuntunan Praktis Mmembangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic dan Microosft SQL Server*. Andi, Yogyakarta.
- Prabha Dhavala. 2022. *Announcer - career, role, education, Jobs and Salary*. <https://www.careers360.com/careers/announcer>
- Prayudha, Harley. 2013. *Radio Is Sound Only*. Malang, Jawa Timur: Bayumedia Publishing
- Pretty, P.C. 2009. *Peran Penyiar Dalam Perencanaan dan Proses on Air di Radio Kita FM Surakarta*. Surakarta: Sebelas Maret University.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Susanto, A, 2013, *Sistem Informasi Akuntansi Edisi Perdana*, Lingga Jaya, Bandung.
- Syahriani, et all. 2016. Penerapan Sistem Informasi Web Penjualan Furniture. Jakarta: SIMNASIPTEK
- Tohirin. 2007. Bimbingan dan Konseling di Sekolah Madrasah, Raja Grafindo Persada, Pekanbaru.
- Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.

