

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, Burhan, 2007, *Analisis Penelitian Kualitatif*, PT. Rajawali Pers, Bandung.
- Cangara, Hafid, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Cutlip, Scoot M., Center dan Broom, *Effective Public Relations*, Edisi 9, PT. Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011.
- Effendy, Onong Uchana, *Human Relations dan Public Relations*, Mandar maju, Bandung, 1993.
- Jefkins, Frank, *Public Relations*, Erlangga, Edisi Kelima, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip and Amstrong, *Marketing : An Introductions*, The United States of America : Personeducation, 2007.
- Lattimore, Dan, dkk, *Public Relations*, Salemba Humanika, Edisi 3, Jakarta, 2010.
- Ledingham, John A., *Public Relations as Relationship Management*, Lauwrence Erlbaum Associates Publisher, USA, 2000.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Edisi Revisi, Jakarta, 2010.
- Nova, Firsan, *Crisis Public Relations*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Rachmadi, F, *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998.
- , *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Suprpto, Tommy, *Pengantar Teori dan manajemen Komunikasi*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2009.
- Supranto, J, 2002, *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan, untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

Pawito, dan C Sardjono. *Teori-Teori Komunikasi*. Buku Pegangan Kuliah Fisipol Komunikasi Massa S1 Semester IV. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 1994.

Vardiansyah, Dani. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan Ke-1. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Winardi, 2001, *Kamus Ekonomi* Penerbit Mandar Maju, Bandung.

Non Buku

- *Company Profile* Laboratorium Klinik Prodia.
- *Survey Bloomberg Bussinessweek Indonesia & Frontier Consulting Group*, 2013.

Majalah

- *Smart Living* Laboratorium Klinik Prodia.

Internet

- www.prodia.co.id/berita
- Zubair, Agustina. "Definisi Komunikasi." *WordPress.com* 17 Oktober 2006. 10 Juni 2010. <<http://meiliemma.wordpress.com/2006/10/17/definisi-komunikasi/>>.
- Riswandi. "Definisi Komunikasi dan Tingkatan Proses Komunikasi." *WordPress.com* 17 Oktober 2006. 10 Juni 2010. <<http://meiliemma.wordpress.com/2006/10/17/definisi-komunikasi-dan-tingkatan-proses-komunikasi/>>.