

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi, 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Djaja, H.R, Danat, 1985. *Humas Dalam Perusahaan*. Bandung, Alumni.
- Effendy, Onong Uchjana, 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hamidi, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2007.
- Kasali, Rhenald. *Manajemen Public Relations Konsep & Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : PT Grafiti, 2003.
- Krisyantono, Rachmat, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, Kencana, Jakarta, 2006.
- Malik, Dedy Djamaluddin, dan Yosol Iriantara. 1993. *Komunikasi Persuasif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Moore, Friezer, 1990. *Hubungan Masyarakat Modern*. Jakarta: CR Press.
- Mulyana, Deddy, 2000 *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nimmo, Dan. *Komunikasi Politik Khalayak dan Efek* (Penerjemah Tjun Surjaman). Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000.
- Rachmadi, F, 1993. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rakmat, Jalaludin, 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady, 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survai*, Pustaka LP3ES, Jakarta, 1989
- Soekanto, Soerjono, 1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfa Beta, Bandung, 2007.

Supraktiknya, A. *Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta :
Kanisius, 1995.

Tjiptono, Fandy, 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Andi.

Yoeti, A Oka, 1999. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*.
Jakarta: PT. Pradnya Paramita.