

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 2011. *Memahami Riset Prilaku dan Sosial*. Bandung: Pustaka Cendekia Utama.
- Bajari, Atwar, *Metode Penelitian Komunikasi Prosedur Tren Dan Etika, Simbiosis Rekatama Media Bandung*, 2015.
- Barnard, Chester I. 1938. *The Functions of The Executive*, Harvard University Press, Cambridge, Mass.
- Benyamin, Scheneider & Susan, S. White, *Customer Service Satisfaction*, Printed in the United State, Amerika, 2005.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Butterick, Keith. 2013. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Creswell W. John. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scott M.,dkk.. 2006. *Effective Public Relations*, Jakarta : Prenada Media Group.
- Daymon, Christine., dan Immy Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- Efendy, Onong Uchana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Gerson, Richard. F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta, 2004.*

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta : Erlangga.*

Hasibuan, S.P.M. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah. CV. Haji Masagung, Jakarta.*

Heskett, J.L., Sasser, W.E., & Schlesinger, L.A. (1997). *The Service Profit Chain : How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value, The Fire Press, New York.*

Irawan Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2005.*

Kartajaya, Hermawan dan Yuswohady (2005). *Attracting Tourists Traders Inventors, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.*

Kasmir.(2006). *KEWIRAUSAHAAN. Jakarta: Rajawali Pers.*

Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.*

Kristin Anderson & Carol Kerr. 2002. *Customer Relationship Management. Newyork :The Mc Graw - Hill Companies, Inc.*

McQuail, Dennis and Sven Windahl. 1995. *Communication Models: For The Study of Mass Communication. 2 ndEdition. New York: Longman Inc.*

Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.*

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.*

Mulyana, Deddy & Solatun. *Metode Penelitian Komunikas: contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis. Cetakan ke 3. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.*

Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.*

Newell, Frederick. (2003). *Loyalty.com : Customer Relationship Management in The New Era of Internet Marketing. McGraw-Hill, New York.*

Ruslan, Rosadi. 2003. *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.*

Sitinjak Tony, Darmadi Duriyanto, Sugiarto, Holy Iacun Yunarto, *Model Matrik Konsumen untuk menciptakan superior Value, PT. Gramedia Pustaka Utama, Anggota IKAPI Jakarta 2004*

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar Publik Relation. Bandung : Remaja Rosdakarya.*

Suprpto Tommy. 2009. *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi, Jakarta: Medpress.*

Yin, Robert K, *Studi Kasus Desain & Metode, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.*