

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, Elvinaro, 2011. *Handbook of Public Relations*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Bajari, Atwar. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Prosedur, Trend dan Etika*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Basrowi dan Sukidin. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendikia
- Butterick, Keith. 2013. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Creswell, John W. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2011. *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Kencana.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Daymon, Christine & Immy Holloway. 2008. *Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: PT. Benteng Pustaka.
- Effendy, Onong Uchjana. 1998. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktik*. Bandung: T. Remaja Rosdakarya.
- Fisher, B. Aubrey. 1986. *Teori-teori Komunikasi*. Penyunting: Jalaluddin Rakhmat, enerjemah: Soejono Trimo. Bandung: CV Remadja Karya.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga

- Lattimore, Dan, Otis Baskin, Suzette T.Heiman & Elizabeth L. Toth. 2010. *Public Relations Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurhadi, Zikri Fachrul. 2015. *Teori Komunikasi dalam Perspektif Penelitian Kualitatif*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurjaman, Kadar & Khaerul Umam, S.IP, M.Ag.M.Si. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyana, Deddy, 2003, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2013. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2003. *Dasar-dasar Publik Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relation Perusahaan*. Bandung: Nuansa
- Yin, Robert K. 2013. *Studi Kasus, Desain dan Metode*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

### **Sumber Jurnal**

- Ardhoyo, T.E., 2013. *Peran dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan*, Vol.1 No.1
- Trimanah, 2012. *Reputasi Dalam Rangka Kerja Public Relations*, Vol.3 No.1

### **Sumber Website**

- Swiss-Belhotel International <http://www.swiss-belhotel.com/> (6 Agustus 2017)
- TripAdvisor <https://www.tripadvisor.co.id/> (6 Agustus 2017)
- Kominfo <https://www.kominfo.go.id/> (8 Agustus 2017)
- Customer Alliance <http://www.customer-alliance.com/en/> (8 Agustus 2017)

