

DAFTAR PUSTAKA

- Canggara, Hafied., *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2006.
- Effendy, Uchjana, Onong., *Kamus Komunikasi*, Mandar Maju, Bandung, 1989.
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Kriyantono, Rachmat., *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga. Prenada Media Group, Jakarta, 2006.
- Kotler, Philip, *Marketing Management, Analysis Planing, Implementations and Control*, Penerjemah; J. Supranto. PT Rineka Cipta. Jakarta, 1997.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, Cetakan Kesepuluh, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2009.
- Mulyana, Deddy., *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005.
- Rakhmat, Jalaluddin., *Metode Penelitian Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung, 2007.
- Riswandi., *Ilmu Komunikasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta, 2009.
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survai*, LP3ES, Jakarta, 2006
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rinerka Cipta, Jakarta, 2001.
- Sutabri, Tata, *Analisa Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta, 2004.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Jakarta, 2002