

DAFTAR PUSTAKA

A.A.Anwar Prabu Mangkunegara. *Perilaku Konsumen*. Refika Aditama, Bandung, 2005.

Anton M. Moeliono. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Depdikbud Balai Pustaka, Jakarta, 1990.

Atep Adya Brata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo, Jakarta, 2003.

Atik,dan ratminto. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2002.

Effendy, Onong Uchjana . *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Roda Karya, Bandung, 2000.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta, 2011.

Kotler , Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2008.

Maddy, Khairul, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Chama Digit, Jakarta, 2009.

Moore, H. Frazier. *Hubungan Masyarakat Prinsip Kasus dan Masalah*. PT. Remaja Rosda Karya Bandung, 1988.

Nasution, M.N. *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004.

Nurjaman, Kadar & Khaerul Umam. *Komunikasi & Public Relation*. Pustaka Setia, Bandung, 2012.

Ruslan,Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*.PT

Rajagrafindo Persada. Jakarta, 2005.

Ruslan, Rosady. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta 2008.

Schiffman dan Kanuk. Perilaku Konsumen. Edisi 7. Indeks, Jakarta, 2008.

Ardianto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*.

Simbiosis Rekatama Media. Bandung, 2011

Ruslan, Rosady. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2004

Sumber Lain

www.naavagreen.com

www.rumushitung.com