

DAFTAR PUSTAKA

- Assumpta, Maria. *dasar-dasar Public Relation*, PT. Grasindo, Jakarta, 2002
- Holillah, Siti, skripsi : “Hubungan Self Efficacy Dengan Kecemasan Siswa Kelas XII SMA Negeri X Jakarta Barat Dalam Menghadapi Ujian”, Jakarta, 2011
- Irawan D, Handi, MBA.MCom, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002
- Kriyantono Rachmat, S.Sos, M.Si., *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Prenada Media Group, Jakarta, 2006
- Lupiyoadi, Rambat-A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2006
- Mulyana, Deddy, M.A, Ph.D, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2000
- Morissan, M.A, *Pengantar Public Relations*, Ramdina Prakarsa, Jakarta, 2006
- Oliver, Sandra, *Strategi Public Relations*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2001
- Prasetyo, Bambang & Miftahul, Lin. *Metode Penelitian Kuantitatif*, teori, dan aplikasi. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- Ruslan, Rosady, SH. MM, *Manajemen Public & Media Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Pesada, Jakarta, 2007
- Ruslan, Rosady, SH. MM, *Praktik dan Solusi Public Relations*, Ghalia Indonesia, 1999
- Ruslan, Rosady, SH.MM, *Kampanye Public Relations*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Ruslan, Rosady, SH.MM, *kiat dan strategi Kampanye Public Relations*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997
- Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009
- Rakhmat Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007
- Simandjuntak, John P, *Public Relations*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2003
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001
- Sutabri, Tata, *Sistem Informasi Manajemen*, Andi, Yogyakarta, 2005

- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung, 2008
- Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 1989
- Sugiyono, Suparlan, *Filsafat Ilmu Pengetahuan*, Ar-ruzz Media Group, Jogjakarta, 2008
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfa Beta, Bandung, 2005
- Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 1997
- Uchjana, Effendy, Onong, M.A, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Uchjana, Effendy, Onong, M.A, *Human Relation dan Public Relation*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2009
- Umar, Husein, *Metode Riset Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002
- Umar, Husein, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, 2003
- Wardhany, Andy Corry, M.Si-Morissan, M.A., *Teori Komunikasi*, Ghalia Indonesia, bogor, 2009

Sumber Lain :

http://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&cd=6&ved=0CDkQFjAF&url=http%3A%2F%2Fkonselingindonesia.com%2Findex2.php%3Foption%3Dcom_content%26do_pdf%3D1%26id%3D22&rct=j&q=definsi%20pelayanan%20informasi&ei=4E-4Tf7zDobEvgP_3JWiAw&usg=AFQjCNHZcKhyI751dl998WvQrx7kNp4_fQ&cad=rja

<http://id.shvoong.com/social-sciences/counseling/2173699-pengertian-layanan-informasi/>