

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen dan Lindestad, pengaruh variable citra, 1998
- Christopher, Payne, Ballantyne , Relationship marketing; Customer services; Quality control, Oxford and Boston,1991
- Danandjaja, Peranan Humas dalam Perusahaan,Graha Ilmu , Jakarta ,2011
- Effendy, Onong Uchana, Ilmu komunikasi Teori dan Filsafat,,Remaja Rodakarya, Bandung, 1995
- Frazier, Moore ,Humas membangun Citra denga Komunikasi, Remaja Rodakarya, bandung, 2005
- Groonross C, Service Management and marketing Publish, by jhon , England,2000
- Husein ,Umar, Metode Riset Komunikasi Organisasi,Bandung 2002
- Iriantara, Yosrial, Community Relations konsep dan aplikasinya, Simbiosis Rekatama Media Bandung, 2004
- Jefkins, Frank, Public Relations, Erlangga, Jakarta,1992 Jakarta ,2004
- Khasali, Renadl Customer Relations,Airlangga, Jakarta 1994
- Lovelock C . P .Patterson, and F., Walker Services Marketing (2004).
- Moore, H. Frezier. *Hubungan Masyarakat Prinsip Kasus dan Masalah (1&2)*. Bandung Remaja Karya,1988
- Purwanto, Metodologi Penelitian Kuantitatif,,Pustaka Pelajar, Yogyakarta,2010
- Rangkuti, Komunikasi Pemasaran Customer Relation Gramedia Jakarta, 2003
- Rakhmat,Jalaluddin, Metodologi Penelitian Komunikasi, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009
- Rosady , Ruslan, Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi, Raja Grafindo, Jakarta, 2003
- Riduwan, Pengantar Statistika, Alfabeta,Bandung, 2011
- Santoso, Singgih, Mengatasi berbagi Masalah Statistik,Elek Media Komputindo, Jakarta,2003
- Singarimbun,Masri, Metode Penelitian Survey,LP3ES, Jakarta,2011
- Tjiptono F, Manajemen Jasa, Studi Ofset, Jogjakarta, 2004
- Vardiansyah, Dani, Pengantar Ilmu Komunikasi, Ghalia Indonesia,Jakarta 2002

Sumber lain:

Blog Andreas dan lindestad, Corporate Image, 1998 bradford

Puspita, Ika, 2009 , Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan citra rumah sakit umum daerah Kabupaten Tamiyang, tesis, USU, Medan

Lestari,TPR,2004, Pemasaran Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit sebagai upaya menciptakan image di Masyarakat, UI, Jakarta

www. compasiana.com , Pengertian Bakti sosial oleh Gin

www. compasiana.com, Aplikasi Bakti Sosial oleh veloso

Blog Andreas dan lindestad, Corporate Image, 1998 bradford