

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Anwar, Prabu Mangkunegara. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relation: Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Colin Coulsin. Thomas, 2002, *Public Relations Pedoman Praktis UNKPR*, Jakarta: Bumi Aksara
- Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. 2005. *Effective Public Relations*. Edisi 8. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jefkins, Frank. 1992. *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip –Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Onong Uchjana Effendy, “*Hubungan Masyarakat, suatu studi Komunikologis*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung. 1999
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ruslan Rosady. 2004. *Public Relation*. Edisi Revisi ke-2. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta

Tjiptono. Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta

Wood Ivonne, 2009. *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, Sumber Buku dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta; Graha Ilmu

Sumber Jurnal :

Anonim. 2010. *Behavioristik*.

[Http://HarStkip.Blogspot.Com/Search/Label/Behavioristik](http://HarStkip.Blogspot.Com/Search/Label/Behavioristik) Diakses pada 10 Juni 2019

Azis Slamet Wiyono, 2006, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo, Klaten*, Thesis, UMS, Surakarta, 2006

Bachtiar, Danis Imam, 2011, “Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo”, *Dinamika Sosial Ekonomi*, Volume 7, no.01.

Dewi Sekar Melati, 2006, *Hubungan Antara Kualitas Layanan Informasi Customer Service Dengan Kepuasan Pelanggan PT. Sentralindo Teguh Gemilang*, Skripsi, UEU, Jakarta, 2006

Indah Hayati, 2004, *Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Dengan Kepuasan Konsumen di Hotel Bumi Karsa*, Skripsi, UEU, Jakarta, 2004

Lulu Indriaty, 2016, *Pelayanan Jasa Atas Dimensi Empat Kepuasan Konsumen*, *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, Universitas Mercu Buana, Jakarta, 2016

Susanti Tina. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian*. Universitas Diponegoro. Semarang