

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alma, Buchari, H, DR, PROF, Managemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung, 2007
- Bakir, Suyoto. R. & Suryanto, Sigit., *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Edisi Terbaru, Karisma Publishing Group, Batam, 2006.
- Beard, Mike, *Management Departement Public Relation*, Erlangga, Jakarta 2004
- Effendy, Onong Uchjana, *Human Relation dan Public Relation*, Mandar Maju, Bandung, 1993.
- Effendy, Onong Uchjana, *Dinamika Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 2001.
- Fajar, Marhaeni, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Universitas Mercu Buana, Jakarta 2009, Graha Ilmu, Yogyakarta 2009
- Frazier, Moore, *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*, PT.Remaja Rosda Karya, Bandung, 2004.
- Jefkins, Frank, Yadin, Daniel, *Public Relation*, Erlangga, Jakarta 2002
- Kasali, Rhenald., *Manajemen Public Relations*, Grafiti, Jakarta, 2005
- Kasmir, S.E, M.M., *Etika Customer Sevice*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Kountur, Ronny., *Metode Penelitian*, Edisi Revisi, Penerbit PPM, Jakarta, 2007
- Lalolo, Loina, *Humas Membina Hubungan Baik Dengan Publik*, CV.LALOLO, Bandung, 2001
- Martin, Wiliam.B, *Quality Customer Service*, PPM, Jakarta, 2005
- Rakhmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001
- Rumanti, Maria Asumta, sr., *Public Relation Teori dan Praktek*, Gramedia, Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2002
- Ruslan, Rosadi., *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003

- Severin, Werner j, Jr, James W Tankard, *Teori Komunikasi Massa*, PT Dian Rakyat, Jakarta, 2001
- Shimp, Terence, A., *Periklanan Promosi*, Edisi kelima, Erlangga, Jakarta, 2003
- Singarimbun, Masri. & Effendi, Sofian., *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 2008.
- Soemirat dan Ardianto, *Dasa-dasar Public Relation*, PT.Remaja Rosda Karya, Bandung, 2004.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang, 2004
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV.Andi, Yogyakarta, 2008
- Umar, Husein, *Metode Komunikasi Organisasi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002