

Daftar Pustaka

Buku:

- Abdul Majid, Suharto, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Rajawali Press, Jakarta. 2009.
- Anoraga, Pandji. *Pengantar Bisnis: Pengelolaan Bisnis Dalam Era Globalisasi*. Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Ardianto, Elvinaro. *Public Relations Suatu Pendekatan Praktis*. Pustaka Bani Quraisy : Bandung, 2004.
- _____. *Public Relations Pendekatan Praktis Menjadi Komunikator, Orator, Presenter dan Juru Kampanye Handal*. Widya Padjajaran. Bandung. 2009.
- _____. *Handbook of Public Relations; Pengantar Komprehensif*. Simbiosis, Bandung. 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. 2007.
- Bell, Simon j & James A. "Coping With Customer Complaints" *Journal of service research*. 2006.
- Bell, S.J., and Luddington, J.A. *Coping with customer complaints, Journal of Service*, Sage Publications, 2006.
- Butterick, Keith. *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Cutlip, Scott M. Center, Allen H; Broom, Glen M, *Effective Public Relations*, Prentice Hall International, New Jersey, 2000.
- _____. *Effective Public Relations : Merancang dan Melaksanakan Kegiatan Kehumasan Dengan Sukses*. Edisi bahasa Indonesia ke-8. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta, 2005.
- Danim, Sudarwan. *Menjadi Peneliti kualitatif*. Pustaka Setia, Bandung, 2002.
- Devlin, E.S. *The Crisis Management Planning and Execution*. Auerbach Publication. New York, 2007.

- Dozier, M. David, Manager, *„s Guide to Excellence in Public Relations and Communications Management*, Mahwah, New Jersey Hove, UK, 1995.
- D. Smith, Ronald. *Strategic Planning For Public Relations*, London : Lawrence Erlbaum Associates, 2005.
- Effendy, Uchjana Onong. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.
- _____. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.
- Furchan, A. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*.: Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004.
- Hardiman, Ima. *400 Istilah PR Media & Periklanan*. Bagas Ulung, Jakarta, 2006.
- Harrison, G. *Communication Strategies as a Basis for Crisis Management Including Use of the Internet as a Delivery Platform*. Dissertation. Georgia State University. Georgia, 2005.
- Irawan H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan: Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta. 2002.
- Jeffkins, Frank. *Public Relations* (Edisi ke-5) (Haris Munandar, Pentj.). Penerbit Erlangga, Jakarta. 2004.
- Kasali, Rhenald. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 2000.
- Kotler, Philip. *Marketing Management. The Millenium Edition*. Prentice Hall International Inc. New Jersey. 2003.
- Kriyantono, Rachmat. *Public Relations Writing*. Kencana, Jakarta, 2008.
- Kusumastuti, Frida, *Dasar-dasar Humas*, PT. Ghalia Indonesia dan UMM Press, Bogor, 2004.
- Majid, Soeharto A. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers. Jakarta. 2009.

- Moleong, Lexy. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2001.
- _____. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005.
- _____. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2007.
- _____. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2008.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. 2007.
- Nova, Firsan. *Crisis Public Relations*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2009.
- _____. *Crisis Public Relations : Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi perusahaan*. PT. Rajagrafindo persada. Jakarta. 2011.
- Reardon Berlo, SA, S.J. *Interpersonal Communication, Relating to Others*, Allyn and Bacon. Boston, 1987.
- _____. *Communication Organization in Government*. Published by John Wiley and Sons, New York, 2006.
- Rumanti, Sr. Maria Assumpta. “*Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*”. PT. Grasindo, Jakarta, 2002.
- Ruslan, Rosady. *Kiat dan Strategi Public Relations*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- _____. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Raja Grafindo Persada. 2004.
- _____. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Rajawali Pers, Jakarta, 2005.
- _____. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, 2006.

- R. Wayne Pace dan Don F. Faules. *Komunikasi organisasi (terjemahan)*. Rosdakarya, Bandung, 2001.
- Smudge, P. *Issue or crisis: A rose by any other name...Public relations Quarterly*, 46(4), 34-36, 2001.
- Soemirat, Soleh & Ardianto Elvinaro. *Dasar-Dasar Public Relations*. PT.Remaja Rosdakarya, Bandung, 2003.
- Spitzberg, Danielson and Cupach, T. *Communication Model and Practices*. Published by Prentice Hall, New York, 2009.
- Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business*. Mitra Wacana Media, Jakarta. 2010.
- Sugiyono, Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*: Alfabeta. Bandung, 2008.
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ALFABETA. Bandung, 2010.
- _____, *Metode Penelitian Kombinasi (MIXED PETHODS)*. Alfabeta. Bandung. 2011.
- Thomas, Coulson, Colin. *Public Relations: Pedoman praktis untuk PR*. (Lucas Ginting, Trans). Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keempat.: Penerbit. Andi, Yogyakarta. 2001.
- _____, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Bayumedia Publishing. Malang Jawa Timur. 2005.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. *Total Quality Management*, Andi. Yogyakarta. 2003.

Sumber Internet:

<http://liveintranet.blogspot.com/2014/01/pengertian-dan-konsep-konsep-public.html>

<http://tarakani.blogdetik.com/2012/10/03/gejala-kambuhnya-krisis-kepercayaan/IPRA,DefinisiPublicRelations> [http://id.wikipedia.org/wiki/Hubungan masyarakat](http://id.wikipedia.org/wiki/Hubungan_masyarakat)

<http://strategimanajemen.net/2009/06/08/drama-tentang-kegagalan-customer-service/>