

## DAFTAR PUSTAKA

- Bill Capodagli, I. J. (2005). *The Disney Way*. Jakarta: Erlangga.
- Gregory, a. (2001). *Perencanaan dan Manajemen Kampanye Public Relations*. Erlangga.
- Griffin, E. (2012). In *A First Look At Communication Theory* (p. eight edition). Amerika: McGrew Hill.
- Hadi, A. ( 2007). *Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025:2005 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi* . Jakarta: PT.gamedia Pustaka Utama.
- Haynes, D. N. (2011). *Public Relations Writting Form & Style 9 edition*. USA: Wadsworth.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hidayat, D. ( 2012). *Komunikasi Antar Pribadi dan Medianya*. 2012: Graha Ilmu.
- Irawan, h. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasali, r. (Juli 1997). *Sembilan Fenomena Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (p. Edisi 13 Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kienan, B. (2000). *Small Business Solutions E-commerce*. Elex Media Komputindo.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Public Relations Writing*. Jakarta : Kencana
- Lane, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (p. Edisi kedua belas Jilid 1). Indeks.
- Limakrisna, J. &. (2011). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran untuk memenangkan persaingan bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- M.A, M. (2010). *Manajemen PR, Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

- Nasrullah, S. D. (2011). *PR 2.0*.
- OSF, S. M. *Pasar-Pasar Public Relations : Teori dan Praktik*. 2005: PT. Grasindo.
- OSF, S. M. (2002). *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: PT.Grasindo
- Rohim, H. S. (2009). *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruslan, R. (2007). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Stephen P Robbins, t. A. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2011). In *Service, Quality and Satisfaction* (p. edisi 3). Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Umam., k. n. (2012). *Komunikasi dan Public Relations*.
- Umar, h. (2001). *Strategic Management in Action*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wilcox, d. (2001). *Public Relations Writing and Media Techniques*.
- Wiryanto. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Yin., P. k. (2011). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.