

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdurrahman, Oemi. Dasar-Dasar Public Relations, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, 2001
- Antony, Devis, Everything You Should Know About PR, Elekmedia Kompetindo, Jakarta, 2003
- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh, Dasar-Dasar Public Relations. Cetakan Ketiga. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2004
- Assumpta, Sr. Maria OSF, Dasar-Dasar Publik Relations dan Praktek, Grasindo, Jakarta, 2005.
- Berger dan Chaffee, Handbook of Communication Science, 1987
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, Glen M. Broom. "Efektif Public Relations", Edisi Kedelapan, PT. Kencana Prenada Media. Jakarta. 2005
- Danim, Sudarwan, Menjadi Peneliti Kualitatif, Pustaka Setia, Bandung, 2002
- Effendy, Onong U, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001
- Gronroos, C. Service Management and Marketing, Lexington, Massachusetts, 1990.
- Hardiman, Irma, 400 Istilah Public Relations, Media dan Periklanan, Gagasan Ulang Publisher, Jakarta, 2006
- Jefkins, Frank, Public Relations, Erlangga, Jakarta, 2008
- Kaplan, Abraham, The Conduct of Inquiry, 1964
- Kartono, Kartini, Metode Penelitian, Mandar Maju, Bandung, 1990
- Kasali, Renald, Manajemen Public Relations, PT Pustaka Utama Grafiti, Bandung, 2002
- Kountur, Ronny, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Jakarta, 1997
- Kriyantono, Rachmat, Teknik Praktis Riset Komunikasi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008.

- Littlejohn, 1999, *Theories of Human Communication*, Belmont, California Wadsworth Publishing Company
- Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2004....., 2006
- Moore, Frazier H, *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Narbuko dan Achmadi, *Metodologi Penelitian*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- Oliver, Sandra, *Strategi Public Relations*, Erlangga, Jakarta, 2006
- Olii, hellena, *Opini Publik, Indeks*, Jakarta, 2003.
- Rahmat, Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 1991.
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, PT Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Ruslan, Rosady, 2001. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Rajawali Pers Jakarta.
- Sampara, Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, 2000
- Sendjaja, Djuarsa, *Teori Komunikasi*, Pusat Penerbitasn Universitas Terbuka, Jakarta, 2002
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, 1996, Andi Offset, Yogyakarta.

Sumber Lain :

<http://www.esaunggul.ac.id>

(<http://id.shvoong.com>)