

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Bakir, Suyoto.R & Suryanto, Sigit, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Edisi Terbaru. Karisma Publishing Group, Batam, 2006.
- Effendy, Uchjana, Onong., *Kamus Komunikasi*, Mandar Maju, Bandung, 1989.
- Effendy, Uchjana, Onong, *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 2004.
- Kriyantono, Rachmat., *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga. Prenada Media Group, Jakarta,2006.
- Kotler, Philip, *Marketing Management, Analysis Planing, Implementations and Control*, Penterjemah; J. Supranto. PT Rineka Cipta. Jakarta, 1997.
- Kasmir,S.E,M.M., *Etika Costumer Service*,PT Raja Grafindo Persada, Jakarta,2005.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, PT Indeks, Jakarta 2007.
- Mulyana, Deddy., *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005.
- Rakhmat, Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007.
- Riswandi, *Ilmu Komunikasi* , Graha Ilmu, 2009.
- Rangkuti, Freddy, *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus IMC*, Gramedia, 2002.
- Sendjaja, S.Djuarsa, *Teori Komunikasi*, Universitas Terbuka, Jakarta, 2007.
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survai*, LP3ES, Jakarta, 2006.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- Sutabri, Tata, *Sistem Informasi Manajemen*, Andi, Yogyakarta, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung 1999

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Edisi kedua, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.