

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi, *Dasar-dasar Public Relations*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993
- Cutlip, M. scoot dan Allen H Center, *Effective Public Relations*, Prenada Media Group, Jakarta, 2006
- Effendy, Onong Uchjana, *Kamus Komunikasi*, Mandar Maju, Bandung, 1989
- _____, Onong Uchjana, *Human Relations dan Public Relations*, Mandar Maju, Bandung, 1993
- Hamidi, Dr. M. Si, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, UMM Press, Malang, 2007
- Hartono, Jogiyanto, MBA, *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Andi, Yogyakarta, 1999
- Jefkins, Frank dan Daniel, Yadin, *Public relations*, Erlangga, Jakarta, 2004
- Liliweri, Alo, *Komunikasi Antar Pribadi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997
- Kasmir, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid I, Edisi 9, PT. Indeks, Jakarta, 2004
- _____, Philip, *Manajemen pemasaran*, Edisi 12 jilid 2, PT. Indeks, Jakarta, 2005
- Kriyantono, Rachmat S.Sos. Msi, *Teknik praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Kencana, Jakarta, 2006
- Nasution, M. N, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001
- Rahmat, Jalaludin, 1991, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung, Rosdakarya

Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003

_____, Rosady, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2007

_____, Rosady, *Kampanye Public Relations*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008

Setiawan, Bambang, *Metode Survei Untuk Komunikasi*, PAU Studi Sosial Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 1989

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (ed), *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 2006

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 1999

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 2005

Umar, Husein Drs. S.E, M.M, MBA, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005

Vardiansyah, Dani, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004

Yulianita, Neni, *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung, Pusat Penerbitan Universitas (P2U), 2005.

Zemke, Ron, dan Woods A. Jhon, *Best Practice dan Customer Service*, American Management, Association, New York, 1993

Sumber lain:

http://id.wikipedia.org/Customer_Relations

<http://www.google.co.id>