

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Oemi. 2001. Dasar – Dasar Public Relations. Bandung: Citra Aditya Bhakti
- Adya Brata, Atep. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Effendy, Onong Uchjana. 1984. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 1986. Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- H. Frazier Moore. 1988. Humas Prinsip Kasus dan Masalah Jilid 2. Bandung: Remaja Karya CV.
- Hadijoewono Handoko. 1995. Pemasaran Edisi 4
- Husein Umar. 2002. Metode Riset komunikasi Organisasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jefkins, Frank. 1996. Public Relation. Alih bahasa Drs. Haris Munandar. Jakarta: Erlangga
- Kasali, Rhenald. 2005. Manajemen Public Relations. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Kotler, Philip. 1997. Marketing Management, Analysis Planning, Implementation and control, Penterjemah : J. Supranto. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Jefkins, Frank. 1995. Public Relation. Alih bahasa Drs. Haris Munandar. Jakarta: Erlangga
- Pranoto R.S dan Shaff Akhsin M. 2000. Pelayanan Prima. Bandung : Angkasa Bandung
- Rachmadi, F. 1996. Public Relations Dalam Teori dan Praktek; Aplikasi Dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Ritonga, M. Jamiluddin, Drs. 2004. Riset Kehumasan. Jakarta: Grasindo

- Ruslan, Rosady. 2003. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ruslan, Rosady. 2003. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1996. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3S
- Sugiarto, Endar. 1999. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Widjaja, A.W. 1986. Komunikasi, Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta : Bumi Aksara
- Yoeti, Oka A. 1999. Strategi Pemasaran dalam Memuaskan Pelanggan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

WWW.Titianbisnis.Com menangani komplain.

WWW.Google.Com *Customer Satisfaction*

Fornell, C., 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience ", **Journal of Marketing**, Vol.56 (January), PP.6-12.

Survey, Trully Marketing Company, PILARS Bisnis No. 11/Th V/22 Mei-04 Juni 2003