

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ardianto, Elvinaro, Lukiati Komala & Siti Karlinah, *Komunikasi Massa Suatu Pengantar Edisi Revisi*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2007.
- Bungin, Burhan, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 1998.
- Devito, Joseph A., *The Interpersonal Communication Book*, Fifth Edition, Harper & Row, Publishers, New York, 1989.
- Djaja, H.R. Danan, *Peranan Humas dalam Perusahaan*, Alumni, Bandung, 1985.
- Effendy, Uchjana, Onong, *Human Relations dan Public Relations*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty : How to Earn it, How to Keep It*, Kentucky, McGraw-Hill, 2002
- H.A.S.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Alsara, Jakarta, 2006
- Hamidi, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, UMM Press, Malang, 2007.
- Hardiman Ima, *Karier Public Relations The Most Wanted Job!*, Gagah Ulung Publisher, Jakarta, 2007.
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
- Kasmir, *Etika Customer Sevice*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Kountur, Ronny, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, PPM, Jakarta, 2004.
- Kriyantono, Rakhmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Michael, Tracy, *The Discipline of Market Leader*, Jakarta, Gramedia, 1996.

- Mulyana, Deddy (Ed.), *Komunikasi Organisasi*, PT. Remaja Rodaskarya, Bandung, 2004.
- Rangkuti, Freddy, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis PLN-JP*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
- Richard West, Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi, Edisi 3*, Salemba Humanika, Jakarta, 2008.
- Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, Graha Ilmu dan Universitas Mercu Buana Indonesia, Yogyakarta dan Jakarta, 2009.
- Rumanti, Assumpta, Maria, *Dasar Dasar Public Relations Teori dan Praktik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2002.
- Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta , 2003.
- _____, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Grahalia Indonesia, Jakarta, 2006.
- Sendjaja, Djuarsa, Ph.D., Dkk, *Teori Komunikasi*, Universitas Terbuka, 1999.
- Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei*, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 2006.
- Soemirat, Soleh & Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2004.
- Supranto, M.A., APU., *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, ANDI Yogyakarta, Yogyakarta, 1996.
- Vardiansyah, Dani, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Ghalia Indonesia, 2004.
- Yoeti, Oka, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan* , PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2000.
- Zeithaml, Valerie A., *Integrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw-Hill, Boston, 2000.
- Zikmun, William G, Raymond McLeod, Jr, & Faye W. Gilbert, *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*, USA, John Wiley & Sons, 2003.

Sumber lain:

Badudu, J.S., Sutan Mohammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996.

Effendy, Uchjana, Onong, *Kamus Komunikasi*, Mandar Maju, Bandung, 1989.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Referensi>

<http://kutukomputer.net23.net/?p=44>