

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro dan Sumirat, Soleh. 2004. Dasar-dasar Public Relations. Cetakan Ketiga. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Cornelissen, J.P. (2008), Corporate Communication, Sage, London.
- Craig, James. 1996. Strategi Manajemen. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Dharmayanti, Diah. (2006). ‘Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya).’ Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1 No.1, Hal. 35 – 43.
- Dewi, Amalia. 2007. Implementasi CSR Terhadap Good Corporate Image. Thesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Cetakan kelima, ANDI, Yogyakarta, 2001
- Gray,R.,Owen,D.,Adam,C.1996. Accounting and Accountability: Changes and Challenges in Corporate Social and Enviromental Reporting. Prentice-Hall. London.
- Hurley dan Estamy. (1998). Globalization of Communication.
- Idris, Abdul Rasyid. 2005. Corporate Social Responsibility (CSR) Sebuah Gagasan dan Implementasi. Dokumen <http://www.fajar.co.id/>, 22 November 2005.
- Kotler, Philip. (2000). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi I.
Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock dkk. (2002). *Services Marketing in Asia*. Lovelock dkk. (2002). *Services Marketing in Asia*.
- Muhadjir; Gita Fitri Qurani. 2011. *Jurnal Pengaruh Penerapan CSR terhadap Persepsi Nasabah Bank & Dampaknya Terhadap Corporate Image*
- Musanto, Trisno. (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Nejati, Mehran dkk. (2007). 'Using SERVQUAL to Measure Employee Satisfaction: An Iranian Case Study', *Proceeding of the 13th Asia Pacific Management Conference*, Melbourne, Australia, Hal. 371 – 375.
- Oktaviani, Rachmawati Meita. 2011. *Fenomenologi Implementasi Corporate Social Responsibility Sebagai Realita Strategi Perusahaan Studi Kasus Pada PT. Apac Inti Corpora Bawen Semarang*.
- Parasuraman, et.al. (1993). *Service Qualify was The Focus of Subsequent Research Efforts*.
- Prasetya, Fanny Eka. 2010. *Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility Lifebuoy Berbagai Sehat terhadap Loyalitas Konsumen dan Citra Perusahaan Unilever Indonesia (Studi Kasus di Kota Bogor)*
- Rahmatullah& Kurniati, Trianita. (2011). *Panduan Praktis Pengelolaan CSR (Corporate Social Responsibility)*.Yogyakarta: Samudra Biru.

- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tan dan Pawitra. (2001). "Integrating SERVQUAL and Kano's Model Into QFD for Service Excellence Development".
- Usmara. 2007. Implementasi Manajemen Strategik Kebijakan dan Proses. Amara Books. Yogyakarta.
- Wibisono, Yusuf. 2007. Membedah Konsep CSR. Dharmagraha.Gresik.