

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony Davis, “*Everything You Should Know About Public Relations*”, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Devito, Joseph, A.1997. *Human Communication*. New York: Harper Collinc Colege Publisher.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008) Hal:95
- Husein Umar, 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- J. Supranto, 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jefkins, Frank. 2003, *Public Relations*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat, 2006, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Group
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Littlejohn, Stephen W, 2009. *Teori komunikasi* ; Jakarta : Salemba Humanika
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta:Salemba Empat.
- Morissan. 2006. *Pengantar Public Relations – Strategi Menjadi Humas Profesional*, Tangerang: Penerbit Ramdina Prakasa.
- Mulyana, Deddy. 2000. “ *Ilmu Komunikasi suatu Pengantar*” Bandung : PT. Remaja Rosa Karya.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Riswandi, 2009. *Ilmu Komunikasi* (cetakan Pertama). Yogyakarta : Graha Ilmu

Rosady, Ruslan, 1999, ***Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi***, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Rumanti, Sr. Maria Assumpta. (2002). “*Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*”. PT Grasindo. Jakarta

Ruslan, Rosady; *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: konsepsi & aplikasi*; Raja Grafindo Persada; Jakarta; 2005

Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat. Jurnal Administrasi Negara. Vol . 6 Nomor 1

Singarimbun, Masri dkk, (1989), Metode Penelitian Survei, Cetakan Ke-18, Februari 2006 (Edisi Revisi), Penerbit Pustaka LP3ES, Jakarta.

Simanjuntak, Payaman J, 2003, *Produktivitas Kerja Pengertian dan Ruang Lingkupnya*, Prisma, Jakarta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Vardiansyah, Dani; Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar; PT Indeks kelompok Gramedia; Jakarta; 2005.

Dari internet :

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/226/SKRIPSI%20FIX.pdf>

<https://core.ac.uk/download/files/379/11732858.pdf>