

DAFTAR PUSTAKA

Astrid S Susanto, Komunikasi dalam Teori dan Praktek, PT. Rindung Mukti, 1997.

Bambang Setiawan, Ashadi Siregar, Metode Jaringan Komunikasi dan Analisis Studi Sosial, UGM.

Engel, James F, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, 1995, Perilaku Konsumen, (alih bahasa : Budjianto) Edisi keenam, jilid II, Binarupa Aksara, Jakarta.

Freddy Rangkuti, Measuring Customer Satisfication, Teknik mengukur dan strategi kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP, 2008.

Jalaludin Rakhmat, Psikologi Komunikasi, PT. Rosdakarya, Bandung 1996.

Juyoto Jujuk, Jurnalistik Praktis Sarana Penggerak Lapangan Kerja, Ghalia 1985.

Kasali, Rhenald. Manajemen Public Relations. Jakarta : Grafiti 2005.

Moleong, Lexy J Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : Rosdakarya, 1994.

Moore , Fraizer. Humas Membangun Citra dengan Komunikasi. Bandung 2004.

Nasution, Metode Research, Jakarta : 1996.

Nawawi, Hadari & Mimi Martini, Penelitian Terapan, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 1996.

Prof. Dr. Sugiono Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta