

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrachman, Oemi. (1982), *Dasar-Dasar Public Relations*, Yogyakarta: Penerbit Alumni

Bonar, S.K, (1981), *Public Relations Modern*, Jakarta: Bina Aksara

Buku Pintar Sukses Melayani Pelanggan

Colin G, Armistead dan Graham Clark, (1996), *Customer Service and Support*, Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan, Jakarta: Gramedia

Effendy, Onong Uchyana, (1983), *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. Bandung: Penerbit Alumni

Effendy, Onong Uchyana, (1998), *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, Cetakan Kesebelas, Bandung: Penerbit PT Remaja Karya

Hartono S., (1996), *Public Relations : Teori dan Praktek*, Jakarta: Balai Buku Ichtiar

Ibnu, Syamsi, (1980), *Pokok-Pokok Pengertian Ilmu Humas*, Yogyakarta: Balai Pembinaan Administrasi AAN.

Khasali, Rhenald, (1994), *Manajemen Public Relations*, Jakarta : PT Temprint

Kotler, Philip, (1990), *Marketing*, Jakarta : Erlangga.

Mardalis, (1990), *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara

Marwan, Asri, (1991), *Marketing*, AMP YKPN, Yogyakarta

... .. (1992) *Analisis P*

Moore Frazier, (1998), *Hubungan Masyarakat : Prinsip, Kasus, dan Masalah*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, Jilid I dan II, Penerbit Remaja Karya.

Nawawi, Hadari, dan Martini, Mimi, (1994), *Penelitian Terapan*, Yogyakarta : UGM Press.

Rachmadi F., *Public Relations dalam Teori dan Praktek : Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*, Jakarta: Gramedia.

Rangkuti, Fredy, (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : Gramedia

Rumanti, (2002), *Introductions to Mass Communications*, Jakarta : Gramedia

Rosady Ruslan, (1995), *Praktek dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Teguh Meinanda, (1996), *Pengantar Public Relations*, Bandung: Armico.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, (1996), *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset
