

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi, *Dasar-Dasar Public Relations*, cetakan keduabelas, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.
- Adnan, H, Cangara, H, *Prinsip-Prinsip Hubungan Masyarakat*, Usaha Nasional, Surabaya, 1996.
- Azwar, Azrul, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996
- Djojodibroto, Darmanto, *Kiat-Kiat Mengelola Rumah Sakit*, Hipokrates, Jakarta, 1999.
- Effendy, Onong U, *Humas suatu studi Komunikologis*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1998.
- Effendy, Onong U, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, cetakan kedelapan belas, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004.
- Iriantara, Yosol, *Manajemen Strategi Public Relations*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran II*. Jakarta: Erlangga, 1994.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, cetakan kelima, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cetakan ketujuhbelas, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002.
- Rakhmat, Jalalludin, *Metode Penelitian Komunikasi*, cetakan ke sebelas, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004.
- Rangkuti, Fredy, *Measuring Customer Satisfactions: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Rhenal, Kasali, *Manajemen Public Relations*, Grafiti, Jakarta, 1994.
- Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Dahmedi, E. *Public Relations dalam teori dan praktek* cetakan ketujuh Gramedia

Swastha, Basu dan Sukotjo, Ibnu, *Manajemen Jasa*, Liberty, Yogyakarta, 1988.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Sinar Grafika, Jakarta, 1993.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset, 1995.

Wilcox, *Public Relations Strategies and Tactics*, Harper College Publisher, 1992