

DAFTAR PUSTAKA

- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Abdurrachman, Oemi, *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001.
- Effendy, Onong Uchjana, *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992.
- Effendy, Onong Uchjana, *Human Relation dan Public Relation dalam Management*. Bandung: CV Mandar Maju, 1989.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta: PT Gravindo Persada, 1997.
- Rosady Ruslan, *Praktek dan Solusi PR dalam Krisis dan Pemulihan Citra*, Jakarta: Ghalia, 1995.
- M. Grant Robert, *Analisis strategi Kontemporer Konsep Teknik dan Aplikasi*, Jakarta: Erlangga, 1997.
- Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1984.
- Effendy, Onong Uchjana, *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, Bandung: Alumni, 1989.
- Bonar, S.K. *Public Relation Modern*, Jakarta: Bina Aksara, 1981.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2000.
- Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Marwan, Asri, *Marketing*, Yogyakarta: AMP YKPN, 1991.
- Rachmadi, F. *Public Relations, dalam Teori dan Praktik, Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1994.
- Kenneth dan Donald, *Integrated Advertising Promotion and marketing Communication*, New Jersey, 1996.

Website : <http://www.mavindo.com>