

## DAFTAR PUSTAKA

- Band, Wiliam A, 1991 dalam *Creating value for customer: Designing and Implementation a Total Corporate Strategy*, John Walley and Sons Inc, Canada  
(<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/viewfile/16140/16132>) diakses 26 maret 2010 pada jam 21.44)
- Effendi, Uchjana, Onong. (1989). *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. Bandung: Mandar Maju.
- Griffin, Jill. (2003). *Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlanga.
- Griffin, jill. (1995). *A First Look At the Loyalty Effect*. Wadsworth publishing Company. Canada.
- HB. Sutopo. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Japarianto. (2007). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Graha Ilmu
- Kasali, Rhenald. (2008). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Grafiti.
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2004). *Principles Of Marketing*. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (1999). *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi keenam, Jilid 2*. Jakarta :Prenhallindo.
- Lattimore, Craig Aronoff, and Otis Baskin. (1997). *Public Relations The Proffesion and The Practice*. New York: The Macgraw-Hill Companies.
- Moleong, Lexy, J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Olson, Peter, 1993, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, Richard D. Irwan Inc, Boston, Third Edition. Diakses dari <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/viewfile/16140/16132>

Rakhmat, Jalaludin. (1995). *Metode penelitian komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Seitel. Fraser P. (1992). *The Practice Of Public Relations*. Singapore: Mac Milan Communications.

Smith, PR. Chris and A. Pulford, 1999. *Strategic Marketing Communications, new ways to build and integrated communications*. London: Kogan Page.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rosady, Ruslan. (2001). *Manajemen humas dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

<http://suarapembaca.detik.com/read/2009/08/08/153511/1179818/283/layanan-lebih-yang-dulu-blue-bird-berikan-sudah-tidak-ada-lagi> diakses 01 Juni 2010 jam 22.08

[http://eprints.undip.ac.id/23784/1/DEDDY SETYAWAN WICAKSONO.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23784/1/DEDDY_SETYAWAN_WICAKSONO.pdf) diakses 09 November 2010 jam 12.47

<http://traveltextonline.com/read/business/tingkatkan-layanan-di-tengah-persaingan-bisnis-taksi> diakses tanggal 01 Juni 2010 jam 21.38

[www.forrester.com/rb/analyst/william band](http://www.forrester.com/rb/analyst/william_band) diakses tanggal 18 Februari 2011

[www.datahardisk.blogspot.com/2010/10/8-penyebab-yang-membuat-seseorang.html](http://www.datahardisk.blogspot.com/2010/10/8-penyebab-yang-membuat-seseorang.html) diakses 18 Februari 2011

[www.bluebirdgroup.com](http://www.bluebirdgroup.com)

Majalah Market edisi Edisi Desember 2009-Januari 2010

Majalah Blue Bird Group "Mutiara Biru" edisi September-Oktober 2006

Majalah Blue Bird Group "Mutiara biru" edisi Maret-April 2010

Majalah Blue Bird Group "Mutiara biru" edisi Juli- Agustus 2010

Majalah Blue Bird Group "Mutiara biru" edisi HLT Blue Bird Group 2010