

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, Scott M, Allan H. centre, & Glen M. Brown, 2006, *Effective Public Relations*, Prentice Hall, New Jersey
- Effendi, Onong U, 1992, Hubungan Masyarakat. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- _____, 2009, *Ilmu komunikasi, Teori dan Praktek*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Engel, James F, Roger D, Blackwell dan Paul. W. Miniardi, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gaffer, Vanessa. F. 2007, *Customer Relationship Management and Management Public relations*, Alfabeta, Bandung.
- Giese, J.L. & Cote, J.A. 2002. "Defining Customer Satisfaction". *Academy of Marketing Science Review*. Vol. 2000 (1)
- Jefkins, Frank, 1987, *Public Relations Untuk Bisnis*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Kasali, R, 1994, Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Graffiti, Jakarta.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong, 2001, Prinsip - Prinsip Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran* (alih bahasa Jaka Wasana). Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Leonard, L. Berry, dkk, 1998, Marketing Service : Competing Trough Quality, Free Press, New York.
- Moenir, 1998, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Gunung Agung, Jakarta.
- Moleong. Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Moore, Frazier, 1998, *Humas, Prinsip, Kasus, dan Masalah*, CV. Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Nawawi. Hadari. 2004. *Teori Manajemen*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Rachmadi, F, 1993, *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*, Edisi Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbins, Stephen. 2004. *Perilaku Organisasi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady, 2002, *Kampanye Public Relations : Kiat dan Strategi*, Edisi Revisi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- _____, 2006, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Seitel, Fraser. P. 1984 *“The Partice Of Public Relations”*, Diterjemahkan oleh Erill Publising company , ohio.
- Stoner James, A. F. 1995. *Manajemen*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Penerbit Andi, Yogyakarta..
- Wahab, S, 1989, *Pemasaran Pariwisata*, Diterjemahkan Oleh Frans Gromang, PT. Pradaya Paramita, Jakarta.
- Yamit, Z, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan jasa*, Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>
- http://tibitours.com/indonesia/index.php?option=com_content&task=view&id=141&Itemid=999999999
- <http://triatmojo.wordpress.com/2007/01/15/pelayanan-publik-dan-konsep-tentang-kepuasan-pelanggan/>