

## DAFTAR PUSTAKA

Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.

Cutlip, Scott M., Center, Allen H., Broom, Glen M, *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.

Effendy, O, Uchjana, Dinamika komunikasi. Bandung: PT remaja Rosdakarya, 1992.

Moleong, Lexy. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001.

Moenir, Manajemen Pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara Indonesia, 2000

Moore, Frazier, Humas, Membangun Citra dengan komunikasi. Jakarta : PT Remaja Rosdakarya, 1988.

Rahmat, Jalaludin. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995.

Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfactions*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003

Ruslan, Rosady. *Manajemeen Humas dan Manajemen Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta:PT.Raja Grafindo persada, 1998.

Ruslan, Rosady. *Manajemen Humas dan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1999.

Ruslan, Rosady. *Manajemen Public relations dan Media komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi, Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Seitstel, fraser D. *The Practicè of public relations*. Singapore: Mac Millan *Communications*, 1992.

Suhartanto, D. "Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Prilaku Konsumen di Industri Perhotelan", *Usahawan*, No.7 Th.XXX, Juli, hal. 42-47, 2001.

Tiintana, Bondi. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Pina Aksara, 2000.