

## DAFTAR PUSTAKA

- Bryson, John, 2003. *Perencanaan Strategis*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Cuttlip, Scott M, Center, Allen H, dan Glen M Broom, 2006. *Effective Public Relations edisi.9*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Moleong Lexy, J., 2001, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moore, Frazier, 1988, *Hubungan Masyarakat*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moore, H. Frazier, 2004. *Public Relations : Principles, Cases, and Problem*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moore, M, John dan Minor, Michael, 2002, *Perilaku Konsumen*.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Tama, Jakarta.
- Soetopo, H. B, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Sebeas Maret University Press, Surakarta.
- Swastha, Basu, dan , Sukotjo, Ibnu, 1998, *Pengantar Bisnis Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Simanjuntak, Payaman, 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. LPFEUI, Jakarta.
- Smith, PR, Christ and A. Pulford, 1999. *Strategic Marketing Communications*, Kogan Page, London.