

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Elvinaro. 2014. *Metodelogi Penetian Untuk Public Relations*. Sembiosa Rekatama Media, Bandung.
- Ardhana, Odhy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Halaman 93.
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hamid, Abdul. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Kotler, K.L Keller. 2007. *Management Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.
- Kriyantono, R. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis jasa dan transportasi*. Jasa Grafindo Persada, Jakarta.
- Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. PT. Grasindo, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- _____. 2010. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sujianto, AE. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Prestasi Publisher, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta, Bandung.
- Syukron, Amin. 2014. *Pengantar Manajemen Industri*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Utama, Agung. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Volume 1. Nomor 2. Halaman 96-110.

Widjaja. 2008. *Komunikasi & Hubungan Masyarakat*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Wiryantono. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Grasindo, Jakarta.

