

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, 2014, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*, Sambiosa Rekatama Media, Bandung.
- Danandjaja, 2011, *Peran Humas Dalam Perusahaan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kotler, K.L. Keller, 2007, *Management Pemasaran*, PT Index, Jakarta.
- Kriyantono, Rahmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Grup. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.
- Noor, Juliansyah, 2011. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Kencana. Jakarta.
- Peelen, 2005, *Customer Relations Management*, Prentice Hall, England.
- Ruslan, Rosady. 2010, *Metode Penelitian Public Relations & Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- _____, 2014, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*, PT. Prestasi Pustaka Karya. Jakarta.
- Tjiptono, 2005, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Widjaja, 2008. *Komunikasi & Hubungan Masyarakat*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Wiryantono, 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Grasindo, Jakarta.

Sumber Lain :

Mayangsari, Lolita, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations RSUP Fatmawati Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jakarta.

Nugraha. Vicky Taufik. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Bandung*. Bandung.

