

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adona, F. (2006). *Citra dan kekerasan dalam iklan perusahaan di televisi*. Padang: Andalas University Press.
- Butterick, K. (2012). *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi analisis dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Jefkins, F. (2004). *Public relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R., Hamdani. (2008). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Morissan, M. (2008). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta : Kencana.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Ekonisia.
- Soemirat, S., Ardianto, E. (2003). *Dasar-dasar public relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d*. Bandung : Alfabeta.
- Sutisna. (2001). *Perilaku konsumen & komunikasi pemasaran*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. (2008). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wasesa, S. (2006). *Strategi Public Relations*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- William, E. C., & Cooper, D. R. (1995). *Pengukuran Reliabilitas dan Validitas Instrumen*. Bandung : Pradnya Paramitha.

JURNAL

- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6, 2-3. Retrieved from <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=189713&val=6468&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PELANGGAN,%20CITRA%20PERUSAHAAN%20DAN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20Survei%20pada%20Tamu%20Pelanggan%20yang%20Menginap%20di%20Hotel%20Pelangi%20Malang>.
- Ratih, I. A. B. (2009). Pengaruh kinerja produk, pelayanan dan sumberdaya manusia terhadap niat pembelian ulang melalui citra perusahaan dan kepuasan pelanggan pt asuransi jiwa raya. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 13, 176-198. Retrieved from <https://ejournal.stiesia.ac.id/ekuitas/article/view/292/274>.
- Saktiani, G. A. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan word of mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4, 342-343. Retrieved from <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=379250&val=7753&title=PENGARUH%20KUALITAS%20LAYANAN%20DAN%20CITRA%20PERUSAHAAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20DAN%20WORD%20OF%20MOUTH>.
- Saragih, R. M. T., Hamid, D., Kusumawati, A. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 24, 2-3. Retrieved from [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=346977&val=6468&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20CITRA%20PERUSAHAAN%20DAN%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20\(Survei%20Pada%20Wisatawan%20Taman%20Rekreasi%20Selecta%20Batu\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=346977&val=6468&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20CITRA%20PERUSAHAAN%20DAN%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20(Survei%20Pada%20Wisatawan%20Taman%20Rekreasi%20Selecta%20Batu)).
- Yulimindra, I., Samsir. Wijayanto, G. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan inovasi terhadap citra perusahaan dan loyalitas nasabah pada pt bank riau kepri. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7, 470-471. Retrieved from <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/viewFile/3018/2950>.