

DAFTAR PUSTAKA

- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer service dalam Bisnis Jasa dan Transportasi*. Jakarta: Jasa Grafindo Persada.
- Akun Twitter Taman Safari Indonesia, diakses 9 Mei 2016.
- Alfisyahrin, M. Reza, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mega Beton (Pusat Penjualan Besi & Baja Ringan) Di Cirendeu Tangerang*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Brawijaya Malang.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook Of Public Relations Pengantar Komprehensif*. Bandung : Simbiosia Rekatama Media.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Publishing.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Chatamallah, Maman. 2008. '*Strategi public relations dalam promosi pariwisata: (Studi kasus dengan pendekatan marketing public relations di Provinsi Banten)*'. Vol 9 No.2, hlm.393 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.
- Darmawan, Deni. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O.Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Hairunnisa. 2015. *Public Relations*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi, Praktik Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Jaya.
- Irawan, H 2008, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kaihatu, Thomas Stefanus, '*Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*' Vol. 10, No.1, Maret 2008, diakses 5 April 2016, pukul 18.30WIB
<http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/16793/16777>
- Kriyantono, Rachmant. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

- Komala, Lukiati. 2009. *Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses, Konteks*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Purwanto, M Ngalim. 2010. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi Perspektif Ragam dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Gafindo Persada.
- _____. 2008. *Metode Penelitian – Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada.
- Sandjaja dan Heryanto, Albertus. 2011. *Panduan Penelitian*. Jakarta: Presentasi Pustaka.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: Caps Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Website resmi Taman Margasatwa Ragunan, diakses 20 Maret 2016
<http://ragunanzoo.jakarta.go.id/language/id/>.
- Website resmi Taman Safari Indonesia, diakses 9 Mei 2016
<http://bogor.tamansafari.com/home-id>.
- Wiryanto. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- _____. 2006. *Teori komunikasi massa*. Jakarta: PT. Gramedia.