

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Novalita Widi, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Taksi Terhadap Kepuasan Pelanggan, hlm. 1-2, diakses pada 19 Maret 2016.
<http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/704/646>
- Cangara, Hafied, 2012, Pengantar Ilmu Komunikasi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Company Profile, diakses 29 Mei 2016
www.expressgroup.co.id
- Cutlip, Scott M, dkk, 2009, *Effective Public Relations*, Kencana, Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2013, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Hanim, Sharifah, 2013, Bahan Ajar: Teori Komunikasi, FISIP UPNVJ, Jakarta
- Irawan, Hadi, 2003, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Jefkins, Frans, 2003, *Public Relations*, Erlangga, Jakarta
- Kriyantono, Rachmat, 2006, Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, *Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Kencana Pranada Media Group, Jakarta
- _____, 2010, Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, *Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Kencana Pranada Media Group, Jakarta
- M.A., Morissan, 2009, Teori Komunikasi Organisasi, Ghalia Indonesia, Bogor
- _____, 2010, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, Kencana, Jakarta
- Masmuh, Abdullah, 2008, Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek, UMM Press, Malang
- Muhammad, Arni, 2007, Komunikasi Organisasi, Bumi Aksara, Jakarta
- Mulyana, Deddy, 2010, Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Rakhmat, Jalaluddin, 2012, Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh dan Contoh Analisis Statistik, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Rangkuti, Freddy, 2010, *Measuring Customer Satisfication*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rohim, Syaiful, 2009, Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam dan Aplikasi, Rineka Cipta, Jakarta
- Ruslan, Rosady, 2007, Kiat dan Strategi Kampanye *Public Relations*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (*Mixed Methods*), Alfabeta, Bandung

Wicaksono, Deddy Setyawan, 2010, Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi untuk Meningkatkan Loyalitas Studi pada PT. Blue Bird Pusaka di Semarang, hlm. 16-17, diakses pada 12 April 2016
<https://core.ac.uk/download/files/379/11722744.pdf>

