

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ardianto Elvinaro. 2014. *Handbook Of Public Relations* pengantar komprehensif. Kota Bandung: Remaja Rosdakarya
- Bungin Burhan. 2009. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma dan Diskusi Teknologi Komunikasi Masyarakat*. Jakarta: PT Kencana
- Darmartaji Arisutha. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Effendy Onong Uchjana, 2005. *Komunikasi teori dan praktek*. Kota Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- _____. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Kota Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Faules, Pace Wayne. 2015. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Kota Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo
- _____. 2016. *Metodelogi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Kota Bandung: Simbiosis Rekatama.
- Martono Nanang. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif (Analisis isi dan Data Sekunder)*. Jakarta: PT Rajasa Grafindo Persada.
- Mulyana Deddy. 2014. *Komunikasi Suatu Pengantar*. Kota Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rismawaty, Desayu Eka Surya, Sangra Juliano P. 2014. *Pengantar Ilmu Komunika. Welcome To The World Of Communications* Kota Bandung: Rekayasa Sains.

- Ruliana Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Riduwan Sunarto. 2015. *Dasar – Dasar Statistika*. Kota Bandung: Alfabet
- Rahmat Jalaluddin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Kota Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, dkk. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Lp3ES.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Kota Bandung: Alfabeta.
- Silalahi Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Kota Bandung: PT Refika Aditama Jl. Mengger Girang No, 98.
- Solihat Manap, Melly Maulin P. Olih Solihin, 2014. *Interpersonal Skil*. Kota Bandung: Rekayasa Sains.
- Surya Desayu Eka, dkk. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi & Pelaksanaan Sidang*. Kota Bandung; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Usman Husaini. 2013. *Manajemen: Teori Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, samsudin. 2004. *Panduan Protokol dan Tata Tertib majelis*. Kota Bandung : PT Profesional.

Internet Searching

http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/ln/2010/uu9-2010_pjl.pdf Dalam Undang-Undang RI Nomor 9 Tahun 2010 BAB 1 Pasal 1 tentang Keprotokolan. : 131 (diakses pada tanggal 12 Maret 2018)

<http://panca.wordpress.com/2006/07/17/sejarah-kata-protokol> Panca.2006. *Sejarah-kata-protokol*. (post.Juli.2006) (diakses pada tanggal 12 Maret 2018).

<http://kpm.unikom.ac.id/> (diakses pada tanggal 12 Maret 2018)

<http://www.unikom.ac.id/> (diakses pada tanggal 12 Maret 2018)

Skripsi

Siti Habibah. 2014 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Swasta Kabupaten Subang. Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung.

Vebrian Rius. 2017 Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi terhadap Kepuasan Pasien Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung.

Muh Yunus Bandu. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Barat. Universitas Hasanuddin Makasar.