DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Adnan Putra 1990. dalam buku Ruslan 2005:123. *MANAJEMEN KOMUNIKASI.* Bandung : Remaja Rosdakarya

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Arifin, Anwar. 1994. *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Bandung : CV. Armiko.

- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Airlangga University Press.

- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Teori Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Koontz, Harold.1966 .*Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta :Bratara

- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran, Analysis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Ahli Bahasa Ancella Anitawati Hermawan SE, MBA), Jakarta : Salemba Empat.

- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana

- Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

- Rachmat, Jalaludin. 1985. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.

- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 1986. *Teori-teori Komunikasi Aubrey Fisher.* Bandung : PT.Remaja Karya CV.

- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Robert J. Kodoatie.2003 *Pengantar manajemen infrastruktur.* Yogyakarta : Pustaka pelajar.

- Soedarsono, Dewi K.2009 *manajemen komunikasi* . Bandung: simbiosan rekatama media

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Suprapto, Tommy. 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta : Media Pressindo.

- Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Walker, Denis. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelangggan*. Jakarta : Binarupa Aksara.

Internet :

http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2(diakses pada tanggal 15 Maret 2012, pukul 08.44 WIB)

http://administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan dan manfaat- pelayanan (diakses pada tanggal 18 April 2011,pukul 15.30 WIB)

http://all-about-theory.blogspot.com/2010/10/pengertian-pesan.html (diakses pada tanggal 19 April 2012,pukul 18.44 WIB)

Sumber lain :

Dokumen File Arsip Proker

Company Profile Proker