DAFTAR PUSTAKA

Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.

Amir, M. Taufik. 2005. Edisi Pertama. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta

Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

_____. 2003. *Ilmu Komunikasi, Teori, dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

_____. 1972. *Human Relations & Public Relation***.** Bandun : CV Mandar Maju.

_____. 2002. *Humas Suatu Studi Komunikosologis*. Bandung. PT.Remaja Rosdakarya

Engel, James F. Roger, D. Blacwell. and Minsard, Paul W. 1994. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Bainarupa Aksara.

Jefkins, Frank. 1998. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.

Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM

Kotler, Philip. Edisi ke-dua. 1985. *Prinsip-prinsip dasar pemasaran*. Jakarta: PT Midas Serum Grafindo.

Kotler, Philip. 2002. Edisi Milenium. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo.

_____and Gary Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia

Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 1998. *Komunikasi Organisasi : Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan.* Bandung : Remaja Rosda Karya.

Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 1996. Edisi Keempat. *Consumer Behavior (perilaku konsumen dan strategi pemasaran)*. Jakarta: Erlangga.

Rakhmat, Jalaluddin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Sendjaja, Sasa Duarsa dkk, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Pusat Penerbitan UT

Soleh Soemirat, dan Ardianto. 2002. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Sugiharto, Edgar. 1995. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

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

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasaty

Susanto A,B. 2000. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

Tjiptono, Fandi. 2004. Edisi Ke-empat. *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (TQS). Yogyakarta: ANDI.

_____ 2003. Edisi Ke-tiga. *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (TQS). Yogyakarta: ANDI.

_____ dan Anastasia Diana. 2003. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI.

_____ dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI

_____1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI

Umar, Husein.2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Pustaka Utama

Yulianita, Neni. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : Fikom UNISBA.

Sumber Lain:

www.plnjaya.co.id

Humas disjaya. *Profil Perusahaan*.20 April 2010. 22.15 WIB

http://allaboutmech.blogspot.com/2009/04/definisi-Customer-service-off-html.

Chaurinisa, Mirna . *Definisi Customer Service Officer*. 27 April 2010 21.39 WIB

http://perlindungan-konsumen-jasa-parkir-di.html

Mario, Alisman Daeng. *Perlindungan Jasa Konsumen Parkir Di Kota Yogyakarta* 20 April 2010. 21.41 WIB

Error! Hyperlink reference not valid.

Admin. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 19 April 2010. 23.21 WIB

http://kuliahkomunikasi.com/2009/tujuan-dan-fungsi-publicrelations/

Nanath.*Tujuan dan Fungsi Public Relations*.10 Juli 2010.11.00 WIB

http://36-pengertian-komunikasi-menurut-para.html

Anam, Moh.Khairul. *36 Definisi Komunikasi Menurut Para Ahli*. 5 Juli 2010.21.48 WIB

Wulansari, Eka.2007. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum*. Universitas Negeri Semarang

Fauziah, Astri.2008. *Peranan public relations PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Dalam Menarik Minat Karyawan Melalui Pemakaian Sistem Listrik Prabayar*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia