DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Abdurrachman, Oemi. 1995, *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Abdurrachman, Oemi. 1986, *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Arikuntoro, Suharsimi. 1995. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.*

Jakarta: PT. Rineka Citra.

Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management; Rahasia Manajeman Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi

Bulaeng, AR. 2002. *Komunikasi Pemasaran.* Jakarta: Pusat Penertbit Universitas Terbuka.

Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

————————. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Davidow, William H & Bro Uttal. 1989. *Total Customer Service The Ultimate Weapon.* The Free Press, New York.

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

———————————— . 2000. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

———————————— . 1997. *Ilmu, Komunikasi, Teori dan Praktek.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

———————————— . 1989. *Dasar Ilmu Komunikasi dan Praktek.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations.* Jakarta: Erlangga.

————— . 1995. *Public Relations.* Jakarta: Erlangga.

Kartono, Kartini. 1990. *Psikologi Umum.* Bandung: CV Mandar Maju.

Kasali, Rhenald. 2002, *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Graviti.

————————. 1994, *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Graviti.

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

————————. 1980. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1 Edisi 3*. Jakarta: CV.Intermedia.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.

Mulyana, Deddy. 2002, Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Negara, Mangku. 2000. *Manajemen Sumber Daya Alam.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Rachmadi. 1992, *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Rakhmat, Jallaludin. 1998. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Karya Nusantara.

————————————. 1986. *Psikologi Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ruslan, Rosady, SH, MM. 1999. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi).* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

————————————— . 1998. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi).* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

R. Wayne Pace, dan Don F. Faules. 2005. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

———————————————. 2002. *Komunikasi Organisasi.*

. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sarwono, Jonathan. 2009. *Statistik Itu Mudah: Panduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16,* Edisi 1. Yogyakarta: ANDI.

Sendjaja, Djuarsa. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sendjaja, Djuarsa. 1994. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: CV Alfabeta.

Staton, William J. 1991. *Fundamental Of Marketing 9 Editions*. New York : McGraw Hill.

Sunarjo, Djoenaesih S. 1991. *Pengantar Ilmu Komunikasi Jilid I*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta

Udai, Pareek. 1984. *Perilaku organisasi : Pedoman Ke Arah Pemahaman Proses Komunikasi Antara Pribadi dan Motivasi Kerja.* Jakarta : Pustaka Binaman Presindo.

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

PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yandianto. 2000. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung: CV. M2S

Yulianita, Neni. 1999. *Dasar-Dasar Humas*. Bandung : Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.

Sumber Lain:

Andhika, Deron. "Efektivitas Kegiatan SARSEHAN Di Radion Sky 90,50 Fm Bandung Terhadap Kinerja Karyawannya". Skripsi Unikom 2009.

Susanti, Santi. "Efektivitas Rapat Internal Melalui Media *Teleconference* Pada Bidang *Marketing* dan *Sales* Di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawannya". Skripsi Unikom 2008.

Widya, Mitha. "Efektivitas Kegiatan *Press Tour* Oleh Humas Pemerintah Cimahi Terhadap Sikap Wartawan Kepada Lembaganya". Skripsi Unikom 2008.

Data dan Arsip PT. Pos Indonesia Bandung 2011.

http://denontarr.blogspot.com/teori-hubungan-manusiawi. Denotarr. Jumat jam 21.27 tanggal 18-Maret-2011

http://www.scribd.com/TEORI-HUBUNGAN-MANUSIAWI. Diakses Jumat jam 21.43 tanggal 18 Maret 2011

http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/2103787-pengertian-hipotesis/. Diakses Jumat jam 21.43 tanggal 18 Maret 2011

http://ovalhanif.wordpress.com/2009/04/21/perencanaan-strategis-strategic-planning/. Diakses Kamis jam 20.01 tanggal 22 April 2011

http://elqorni.wordpress.com/2009/10/10/definisi-biaya/.

Diakses Kamis jam 20.35 tanggal 22 April 2011

http://ovalhanif.wordpress.com/2009/04/21/perencanaan-strategis-strategic-planning/ Rabu jam 21.43 tanggal 10-08-2011

http://elqorni.wordpress.com/2009/10/10/definisi-biaya/ Rabu jam 21.45 tanggal 10-08-2011