DAFTAR PUSTAKA

Anggoro, M. Linggar. 2000. *Teori dan Profesi Kehumahan Serta Aplikasinya*. Bandung: PT. Bumi Aksara.

Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2010. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Ardianto, Elvinaro, Komala, Lukiati dan Karlinah, Siti. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar Edisis Revisi*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Cangara, Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Lebouef, Michael. 1992. Memenangkan dan Memelihara Pelanggan. Jakarta: Pusaka Tangga.

Littlejohn, Stephen W., Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi Theories Of Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika.

Masmuh, Abdullah. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Prespektif Teori dan Praktek*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Soegoto, Eddy S. 2009. *Entrepreneurship Menjadi Pebisnis Ulung*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

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

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

_____ . 2001. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Uchjana, Onong. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

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

_____ . 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Yoeti, Oka A. 2000. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.

Sumber Lain:

Kereta Gantung *Skylift* Indonesia Taman Mini "Indonesia Indah", *Skylift*, 1988.

Modul Sekilas Tentang Taman Mini "Indonesia Indah", Bidang Informasi, 2009.

Ramdani, Dani. 2009. *Peranan Humas PT. Indonesia Power Unit Bisnis pembangkitan (UBP) Saguling Melalui Kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Citra Perusahaanya*. Bandung.

Utami, Arsity. 2008. *Efektivitas Sosialisasi Program "Payment Point Online Bank" Melalui Media massa Terhadap Peningkatan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara*. Bandung.

Asep. 2010. Senyum *Skylift*. www.tamanmini.com. 17 Maret 2011. Pukul 08:00 WIB

Nurhasyi.PengertianPelayanan.http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf. 16 Maret 2011. Pukul 13:30 WIB.

Nurmalia. 2008. *Corporate Identity*. http://digital_124634-SK-Kom 001 2008 Man S-Sikap khalayak-Literatur.pdf. 3 April 2011. Pukul 14:30 WIB

Transtrianingzah. 2006. Kualitas Pelayanan. http:// idb4.wikispaces.com/file/view. 17 April 2011. pukul 21:00 WIB.

Wikipedia. 2011. Senyum http://id.wikipedia.org/wiki/Senyum. 16 Maret 2011. Pukul 15:00 WIB.

Zainuari. 2009. Administrasi dan Manajemen. http://administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-manfaat-pelayanan. 3 Mei 2011. pukul 11.00 WIB.

Sumber: Anton. http://www.beritajakarta.com/V_Ind/berita_print.asp?nNewsId=30712.3 Juli 2011.Pukul 8:58 WIB.