DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitiaan Suatu Pendekatan Prarktik Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 2012. *Realibilitas Dan Validitas: Seri pengukuran Psikologi*. Yogyakarta: Sigma Alpha.

Barnes, James G. 2003. *Secret Of Customer Relationship Manangement*: Alih Bahasa. Andreas Winardi. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Cangara, Hafied H. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

_____. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi: Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi.* Bandung: Citra Aditya Bakti.

_____. 2004. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

_____. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

_____. 2007.*Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek).* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

_____. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

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

Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hikmat, M. Mahi. 2011. *Metode Komunikasi Suatu Pengantar*: Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Husein, Umar. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Gramedia Pustaka.

Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Ketiga. 2002. Jakarta: Balai Pustaka.

Kamus Lengkap Bahasa Indonesia

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

Kotler, Phillp dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Moekijat. 1993. *Teori Komunikasi.* Alumni

Moleong, Lexy J. 1988. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

_____. 2014. *Komunikasi Organisasi.* Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 1988. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Muhibbin, Syah. 2003. *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Muhyadi. 1989. *Organisasi, Teori, Struktur Dan Proses.* Jakarta: LPTK. Depdikbud

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Peter, J. Paul dan Olson, Jerry C. 1996. *Consumer Behavior (Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran) Edisi Ke Empat*. Jakarta: Erlangga.

Riduwan, M.B.A. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.

Singarimbun. 1989. *Metode Penelitian Survey: Edisi Revisi.* Jakarta: LP3ES.

_____. 2012. *Metode Penelitian Survey: Edisi Revisi.* Jakarta: LP3ES

Sudjana. 1996. *Metoda Statistika Edisi Keenam*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

_____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Afabeta

_____. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suminar, Yenny Ratna. dkk. 2003. *Komunikasi Organisasi.* Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.

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

Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregrorius. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sumber Lain:

Ruhiat, A. Dinan Juju 2011. Efektivitas Penyajian Press Release Oleh Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Pemerintahan Kota Bandung Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Bagi Wartawan. Bandung. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia.

Gindayati, Gina. 2010. Efektivitas Program Pembinaan Kepribadaian Oleh Lapas Khusus Narkotika Klas II A Banceuy Bandung Terhadap Motivasi Perubahan Sikap Narapidanya. Bandung. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia.

Haris, Abdullah. 2013. Pengaruh Komunikasi Pemasaran oleh Wiraniaga Melalui Personal Selling Terhadap Kepuasan Konsumen di Barkah Meubel Cimahi. Bandung. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia.