DAFTAR PUSTAKA

Abdurachman, Oemi. 1993. *Dasar-dasar public relations*, Bandung : Citra Aditya Bakti

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

Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada,

Cangara, Hafied. 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.

Effendy, Onong Uchjana. 1989. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya

Effendy, Onong Uchjana. 1986. *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.

H.A.W.Widjaja.1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi 2*. Jakarta: Rineka Cipta.

Irawan, Handi.2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT.Elex Media Komputendo Kelompok Gramedia

LeBoeuf, Michael. 1992. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta, P. Pustaka Tangga.

Liliweri Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi,* Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.

Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung, Rosda. Moenir, H.A.S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Macaulay Steve dan Sarah Cook. 1996. *Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama

Rakhmat, Jalaluddin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya.

Rakhmat, Jalaluddin. 1997. *Ilmu Komunikasi :Teori dan Praktek,* Bandung, PT Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaluddin.1999. *Ilmu Komunikasi* : *Teori dan Praktek*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya

Rakhmat, Jalaluddin. 2000. *Ilmu Komunikasi* : *Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung, PT Cipta Aditya Bakti Sendjaja, Sasa Djuarsa, 1994, Pengantar Komunikasi : Jakarta, Universitas Terbuka

Surrakhmad, Winarno. 1998. *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung, Penerbit Rarsito

Supranto. J, M.A.., APU. Prof, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* Bandung : PT.Rineka Cipta

Suprapto, Tommy. 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*, Yogyakarta : Media Pressindo, 60Perdini, Dita. 2006.

Sumber lain :

Peraturan Perusahaan Percetakan PT.Gramedia

Job Description Humas PT.Gramedia Printing Bandung.

www.Gramediaprinting.com

www.communicationmass.corn

http://fianda.blogsport.com

Skripsi :

Strategi Humas Rumah Musik Harry Roesli Untuk Meningkatkan Citra Sebagai Pendidikan Musik Terbaik di Kota Bandung, Bandung : UNIKOM

M. Irsyal Nasution. 2003. "Stategi Hubungan Pemerintah dan Masyarakat (Hupmas) PT. PERTAMINA Unit pemasaran III cabang Bandung sebagai citra positif kepada pelanggannya".

Nurwulan, 41802021, Pengaruh Kualitas Front Liner Service V PT. PLN (Persero) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Selatan.