

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media.
- Cultip, Scott M., Allen H. Center. 1985. *Effective Public Relation*. New Jersey: Prenrice. Hall.
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, 2005. Bandung: PT. Remajarosdakarya, 2005.
- Departemen Pendidikan Indonesia. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Faisal, Sanapiah. (1999). *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Fiske, John. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers Kamil Mustofa.
- Kountur, Kountur. (2004). *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Alih Bahasa oleh Bob Sabran. Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kementerian Perdagangan. 2014. *Himpunan Peraturan di Bidang Informasi Publik*. Jakarta: Biro Humas Kemendag.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima; Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III, Jakarta; Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2008, hal. 1.
- Moore, H, Frazier. 2004. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Neuman, William Lawrence. (2000). *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approach, 4th Edition*. USA: Allyn & Bacon.
- Rangkuti, Fredy. (1997). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Cetakan ke-5*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Santoso, Singgih. (2004). *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alpha Betha.
- Supramono dan Sugiarto. (1993). *Statistika*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swasta, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Umar, Husein. (2007). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.