

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Adler, E. S., & Clark, R. (2011). *Invitation to Social Research: How Its Done, An*

(4th ed.). California: Wadsworth Cengage Learning.

Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relaions*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi untuk Public Relaions Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Agung Wasesa S dan Macnara. 2010. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Gramedia.

Argenti, Paul A. (2010). *Komunikasi Korporat*. Jakarta: Salemba Humanika.

Azhar, Saifuddin. 2013. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Dan Lattimore et. all. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.

Effendy, onong Uchjana. 2009. *Human Relations & Public Relations*.

Bandung: Mandar Maju.

Firsan, Nova. 2009. *Public Relations: Bagaimana PR menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Grasindo.

Firsan, Nova. 2011. *Crisis Publik Relations: Strategi Public Relations menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: RajawaliPress.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi – Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sitepu, Edy Sahputra dan Faulina. 2011. *Profesional Public Relations*. Medan: USU pers.

Soemirat, Soleh; dan Ardianto, Elvinaro. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Rosdakarya

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tjiptono, Fandi, dan Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal

Hsin-hui et. all. (2009). *Relationships and impacts of service quality, perceived value, costumer satisfaction, and image*. Jurnal Komunikasi Vol. 29,

N0.1

Lianty Yumei dan Widayatmoko. (2011). *Analisis Empiris Pengaruh Public Relations terhadap Citra Hero Supermarket*. Jurnal Komunikasi Vol. 3, No. 1

Nuraini Hanifah dan Rasyid Ridla (2015). *Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas terhadap Minat Muzakki untuk Menyalurkan Zakat Profesi*. Jurnal Komunikasi Vol.2, No. 20 Juli-Desember 2015

Sunuantari, Manik. (2012). *Penerapan Budaya Perusahaan dalam Pembentukan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan*. Journal Communication Spectrum Vol. 2 No. 1 Februari-juli2012

E-Journal

Alindita Aloysius Reza dan Ike Devi Sulistyanyingtyas (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra di Perusahaan Olimart*. Jurnal Komunikasi Vol.4 No. 3 (Diakses 25 februari 2019)

Mandina, Siphawe P., Maravire, Christine., dan Masere, Victoria S. (2014). *Effectiveness Of Corporate Social Responsibility In Enchancing CompanyImage - European Journal of Business and Management*. Vol. 6 No.5, 46-61 (Diakses 25 februari 2019)

Oghojafor, Ladipo, Ganiyu. 2012. The Influence Of Product Attributes On Consumer Purchase Decision In The Nigerian Food And Beverage Industry : A Study Of Lagos Metropolis. American Journal Of Business And Management, 1 (1). (Diakses 25 februari 2019)

Tambunan, Krystia; Ibnu Widiyanto. 2012. Analisis Pengaruh Citra Merek Persepsi Kualitas Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Bandeng Presto. Diponegoro Jurnal Of Management, 1 (2), pp : 58-66 (Diakses 25 februari 2019)