DAFTAR PUSTAKA

1. Buku :

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relation*. Bandung : Simbiosa Rekatama Media

Butterick, Keith 2012.*Pengantar Pulic Relation.* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Haksever, 2000.*Service Management and Operations.* Diterjemahkan oleh Sapran. Jakarta: Erlangga

Kasmir, 2004. *Etika Customer Service.* Bandung : Tiga Serangkai

Lukman, Sampara. 2006.*Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung : Rosdakarya

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Moleong, Rexy J, 2000*, Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi, Bandung: Remaja Rosadakarya

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

Ruslan, Rosady. 2012. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta:PT Rajawali Persindo Persada

 . 2012. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajawali Persindo Persada.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju

Sinambela, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta : UGM Press

Sudjana. 2005. *Metoda Statitiska Edisi 6*. Bandung : Tarsito

Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Wawoluntu, 1997. *Dasar-dasar Keterampilan dalam Melayani Nasabah.* Jakarta : Persada

Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung : Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat Universitas Islam Bandung

B. Sumber lain :

Dokumentasi PT. Balai Besar Logam dan Mesin Bandung.

http//.wikipedia.org

http//.google.com

http//.excellentservice.blogspot.com