**DAFTAR PUSTAKA**

Assael, H. 1994. *Customer Behavior and Marketing Action*, Boston M asachusetts: PWS-Kelling Publishing Company

Devito, Joseph., 1997. Memperbaiki Komunikasi Antarpribadi, Terjemahan, Edisi Kelima, Jakarta: Profesional Book.

Djanaid, Djanalis. 1993. Public Relation : teori dan praktik, Malang: Indopurels Group

Effendy, Onong Uchjana. 1994. Komunikasi Teori dan Praktek, Bandung

Fajar, Marhaeni. 2009. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik. Yogyakarta: Graha Ilmu

Juwandi, Hendy Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, 11th Edition.* Prentice Hall Int’l, New Jersey.

Kusumastuti, Frida. 1997. Kegiatan-kegiartan Humas, Malang : UMM Press

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat

Mcleod. 2008. Pengantar Konseling Teori dan Studi Kasus. Jakarta : University Press

Muhammad, Arni. 1995. Komunikasi organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyana, Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pace, R. Wayne dan Don F. Faulus. Komunikasi Organisasi. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya

Peter, J Paul. *Consumer Behavior*. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Jakarta: Gelora Aksara Pratama

Rahmayanti, Mina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rakhmat, Jalaludin. 1994. Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jallaludin. 2007. Psikologi Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Ruben, Brent D,Stewart, Lea P. 1998. *Communication and Human Behaviour*. USA:Alyn and Bacon

Soekanto, Soerjono. 2009. Sosiologi Suatu Pengantar. Edisi Baru. Jakarta: Rajawali Pers

Suranto. 2011. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu, Edisi Pertama

Tanent, Deborah. Seni Komunikasi Efektif . Bandung. Gramedia Pustaka Utama

Tjiptono, Fandy. 2005. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset

Wiryanto. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Grasindo.

Yamit, Zulian. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisa

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int’l Edition*. New York.