**DAFTAR PUSTAKA**

Ardianto dan Soemirat. 2004. ***Dasar-Dasar Public Relations****.* Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

B. Martin Wiliam.2005. ***Quality Customer Service***. Jakarta.Victory Jaya Abadi.

Djanaid Djanalis. 1993. ***Public Relations:* Teori dan Praktek**. Malang. Indopurels Group.

Effendy. Onong Uchdjana. 1992. ***Hubungan Masyarakat: Studi Komunikologis***. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

. . 1993. ***Human Relations* dan *Public Relation****s*. Bandung. CV Mandar Maju.

2003. ***Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi***. Bandung. PT Citra Aditya Bakti.

G. Barnes James. 2003. ***Secrets Of Customers Relationship Management***. Yogyakarta. ANDI.

Iriantara Yosal. 2003. ***Manajemen Strategis Public Relations***. Jakarta. Ghalia Indonesia.

2004. ***Community Relations*: *Kons*ep dan Aplikasnya**. Bandung. Simbiosa Rekatama Media.

Jefkins. 2004. ***Public Relations***. Jakarta. Erlangga.

Kotler Philip. 2000. ***Manajemen Jasa.*** Jakarta. Salemba Empat.

2000. ***Marketing Management.*** Jakarta. Erlangga.

Lupiyoadi Rambat. 2001. ***Manajemen Pemasaran****.* Jakarta. Erlangga.

Moenir A.S. 2002. **Manajemen Pelayanan Umum.** Jakarta. Bumi Aksara.

Moore. 2001. ***Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus dan Masalah***. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Muhammad. 2004. ***Komunikasi Organisasi****.* Jakarta. Bumi Aksara.

Payne Adrian. 2000. ***The Essence of Service Marketing***. Yogyakarta. ANDI.

Rahmayanty Nina. 2010. ***Manajemen Pelayanan Prima*.**Yogyakarta. Graha Ilmu.

Rakhmat, Jalalludin. (2002). ***Metode Penelitian Komunikasi*.** Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Ruslan, Rosady. (2003). ***Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi.***Jakarta. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. (2003). ***Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*** Jakarta. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. (2008). ***Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (edisi revisi).*** Jakarta. Raja Grafindo Persada.

R.V Foster Thimoty. (2001). ***101 Ways to Boots Customer Satisfaction***. Surabaya. PT Selancar Cipta Abadi.

Sarlak dan Fard (2009) ***America Journal of Economics and Business Administration***

Sudjana. (1997). ***Metode Statistik.*** Bandung. CV. Alfabeta.

Surakhmad. (2004). ***Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik****.* Bandung. Tarsito.

Tjiptono Fandy. (2007). ***Service, Quality & Satisfaction***.Yogyakarta. ANDI.

Yulianita. 1998. ***Dasar-Dasar Public Relations***. Bandung. LPPM UNISBA.

Sumber Lain:

Company Profil B4T Kota Bandung Bandung 2017

Website B4T Kota Bandung Bandung (www.B4T.go.id)