**DAFTAR PUSTAKA**

Alma, Buchari, 2007, *Manajemen Pemasaran Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi,

CV.Alfabet, Bandung.

Barnes, G. James, 2003, *Secrets Of Customer Relatonship Management*, Edisi

Bahasa Indonesia, ANDI, Jakarta.

Daryanto,Setyabudi, 2008, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* Edisi Cetakan 1,

Gava Media, Yogyakarta.

Kotler, Philip., Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi

Keduabelas, Jilid Kesatu, PT. Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip., Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi

Keduabelas, Jilid Kedua, PT. Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip., Kevin Lane Keller, 2006, *Principles of Marketing*, Tenth Edition,

Pearson Education International.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi

Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

Mulyana, Dedy, 2005, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Rosda, Bandung.

Prasetijo, Ristiyanti., John J O I Ihalauw, 2005, *Perilaku Konsumen*, Andi,

Yogyakarta.

Rakhmat, Jalaludin, 2005, *Metode Penelitian Komunikasi,* PT. Remaja

Rosdakarya, Bandung.

Robert W.Lucas , op.cit.p.344

Ruslan, Rosady, 2013, *Kampanye Public Relations*, PT.Rajagrafindo Persada,

Depok.

Sekaran, 1992, *Research Methode for Business : A Skill,Building Approach,2nded,*

*New York,* Jhon Wiley & Sons, Inc.

Silalahi, Ulber, 2006, *Metode Penelitian Sosial,* Unpar Press, Bandung.

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

Sulaksana, 2003, *Integrated Marketing Communications,* Pustaka Pelajar,

Yogyakarta.

106

Supranto, J, 2002, *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan,*untuk *Menaikkan*

*Pangsa Pasar,* Jakarta, Rineka Cipta.

Venus, Antar, 2012, *Manajemen Kampanye*, Simbiosa Rekatama Media,

Bandung.