

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang:penerbit Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, Dadi Ardiana (2008). *Pemasaran Stratejik*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono , Fandy, (2012). *Service Management Mewujudkan layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1*. Penerbit: PT.Indeks
- Wilcox, Ault, Agee. (2011). *Public Relations strategi dan taktik*. Tangerang: Karisma.
- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Steers, Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Romli, S (2012). *Jurnalistik Online*. Bandung: Nuansa Cendekia
- McQuail, D (2011). *Teori Komunikasi Massa McQuail*. Jakarta: Salemba Humanika
- Littlejhon, Stephen (2013). *Teori komunikasi (edisi 9)*. Jakarta: PT. Salemba Humanika.
- Littlejohn, S. W & Foss, K. (2009). *Teori Komunikasi: Theories of Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Bulaeng, Andi (2004). *Metode Penelitian Komunikasi Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Soemirat, Soleh (2012) *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis: Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat (2010) *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group
- Cutlip, Scott (2009) *Effective Public Relation*. Kencana Prenada Media Group
- Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

- Ardianto, E. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, E. (2009). *Komunikasi Massa*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Effendy, O. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. (1997). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (1998). *Sikap Manusia, Teori, dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2009). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Curtis, D. B. (1996). *Komunikasi Bisnis dan Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Misbahuddin & Hasan, I. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rakhmat, J. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. (2004). *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2009). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2012). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, R. (2006). *Manajemen Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Ruslan, R. (2011). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Ruslan, R. (2013). *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Soemirat, S & Ardianto, E. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja, H. A. W. (2010). *Komunikasi: Komunikasi & Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusup, M. P. (2013). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bajari,A. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Sumber Karya Ilmiah

- Nasir, Z. (2014). “*Hubungan Antara Sajian Informasi Program Mandiri Charity Run Fun PT Bank Mandiri Tbk (PERSERO) dengan Sikap Nasabah Terhadap E-Money*”. Skripsi. Jatinangor: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.
- Ramdhani, R, dkk. (2012). Hubungan antara penggunaan *Padjajaran Academic Information System (PACIS)* dengan sikap mahasiswa terhadap informasi akademik. E-Jurnal: Mahasiswa Universitas Padjajaran 1 (1), hlm. 1-16.
- Kotler and Keller. 2009 *Marketing Management*. 13th edition. Prentice Hall. New Jersey
- Kotler and Keller. 2012. *Marketing Management* 14th edition. Global Edition. Pearson.Prentice Hall.
- Sabir, et al. (2014) Factors Affecting Costumer Satisfaction in Restaurant Industry in Pakistan. *International Review Of Management and Business Research*.3(1), hlm.869-876.
- Mey, Lau Pei, Abdolaii Khaitbi Akbar, dan David Yong Gun. 2008. Measuring Service Quality and Costumer Satisfaction of the hotels in

Malaysia. Journal of Hospitality and Tourism Management,
13(2), hlm.144-160.