DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Thamrin, dkk. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

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

Bungin, M. Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Center, Cultip & Broom. 2006. *Effective Public Relation: Edisi Kesembilan.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Chatamallah, Maman. 2008. "Strategi Public Relations dala Promosi Pariwisata: Studi Kasus dengan Pendekatan Marketing Public Relation di Provinsi Banten". *JURNAL*. Vol.9. No.2.

Dharma, Cokorda Gede. 2011. "Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana". *TESIS*. Pascasarjana Universitas Udayana.

Dudung, Agus. 2012. *Merancang Produk*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Jefkins, Frank. diterjemahkan oleh Haris Munandar. 2002. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.

Juliansyah, Elvi. 2008. *Promosi Public Relation*. Jakarta: Mandar Maju.

Kotler, Philip. diterjemahkan oleh Hendara Teguh dan Ronny A. Rusli. 1997. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT prenhallindo.

Kriyantono, Rachmat. 2008. *PR Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana.

Lattimore, Dan, dkk. 2007. *Public Relations: The Profession and The Practice*. New York: McGraw Hill compenies.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moore, Frazier. diterjemahkan oleh Lilawati Trimo, dkk. 2005. *Humas: Membangun Citra Dengan Komunikasi.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Morissan. 2010. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Mulyana, Deddy. 1990. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Nasution, Az. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

Oliver, Sandra. diterjemahkan oleh Sigit Purwanto. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.

Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT LkiS Pelangi Aksara.

Poerwadarminta, WJS. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Rahmawati, Yuke. 2014. "Manajemen Public Relations Sebagai Alat Etika Komunikasi Dalam Bisnis Islam". *JURNAL*.

Rahpas, Salafera. 2010. "Strategi Marketing Public Relations PT XL Axiata Tbk Surabaya Dalam Meningkatkan Corporate Image". *SKRIPSI*. Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sasongko, Felita. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria". *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA*. Vol.1. NO.2.

Samsul, Iosentius. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Setiyawati, Antari. 2009. "Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)". *TESIS*. Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Shimp, Terence A. diterjemahkan oleh Revyani Sahrial dan Dyah Anikasari. 2003. *Periklanan Promosi Dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Erlangga.

Soemirat, Soleh, dkk. 2012. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sulaksana, Uyung. 2005. *Integrated Marketing Communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Supranto. 2011. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra Kencana Media.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Offset.

Wardani, Laila. 2011. "Implementasi SOSTAC dalam Strategi Marketing Public Relations (Studi deskriptif Kualitatif pada Taman Wisata kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta)". *SKRIPSI*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

West, Richard, dkk. diterjemahkan oleh Maria Natalia Damayanti Maer. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id