

DAFTAR PUSTAKA

- Alifahmi, Hifni. 2008. *Marketing Communications Orchestra*. Bandung: Examedia Publishing grup sygma.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management dan Marketing Public Relations Hotel*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hamid, Farid dan Budianto, Heri. 2011. *Ilmu Komunikasi Sekarang dan Tantangan Masa Depan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Herlambang, Susatyo. 2010. *Public Relations And Customer Service Pedoman untuk : Sukses Melayani, Memasarkan dan Menjual*. Yogyakarta: Penerbit Gosyen Publishing.
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Jefkins, Frank. 1992. *Public Relations*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.

Kotler, Philip. 1994. *Marketing, Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kriyantokno, Rachmat. 2007. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Liliwari, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.

Moleong, Lexy j. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Morrisan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Peter , J. Paul & Olson, Jerry C. 2014. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*, Edisi 9 buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Qodratilah, Meity Taqdir. 2011. *Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar*. Badan pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan.

Rachmadi, F. 1992. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rumanti, Maria Assumpta. 2014. *Persahabatan Public Relations dengan Perawatan Kesehatan Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ruslan, Rosady. 1994. *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis & Pemulihan Citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

_____. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ke-3. Jakarta : Balai Pustaka.

Saleh, Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2008. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT remaja Rosdakarya.

Sugiono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. & Limakrisna, H. Nandan. 2011. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

<http://lifestyle.kompasiana.com/catatan/2013/04/12/3-faktor-penting-dalam-membangun-kepercayaan-550483.html>

<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/472/670>, *jurnal komunikasi*,

<http://www.artikata.com/arti-352900-tahan.html>

<http://www.artikata.com/arti-379826-mempertahankan.html>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Proses> pada tanggal 12 Juni 2015

<https://dadangpramono.wordpress.com/2013/10/24/proses-organisasi/>

<https://dinarjamaudin07.wordpress.com/2013/12/01/marketing-public-relations/>

<http://marketeens.blogspot.com/2011/06/strategi-marketing-public-relations.html>