

DAFTAR PUSTAKA

- Assumpta, Sr. Maria. 2002. *Dasar-Dasar HUMAS*. Jakarta: PT. Grasindo
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Cutlip, Scott M, Allen H. Center & Gleen M. 2006. Broom. *Effective HUMAS*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, Onong Uchajana. 2003. *Human Relations dan HUMAS*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nova, Firsan. 2009. *Crisis HUMAS*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen HUMAS dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- West, Richard & Lynn H. Turner. 2008 .*Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo