

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 1992.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Arikunto, Suharsimi dan Jabar Cepi Safruddin Abdul, *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Fitzsimmons, JA, and Mona J. Fitzsimmons. *Service Management Operations, Strategy, Information Technology*. New York: Mc Graw Hill International Edition, Inc, 2008.
- Tumpal, Handro. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*. Vol. 1 No.1. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, 2012.
- Harrison, Shirley. *Marketers Guide to Public Relation*. New York: John Willy and Son, 1995
- Herwinarni, Yuniarti dan Gunistiyo. *Pengaruh Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Indonesia di Kota Tegal*, E-Journal Ups Tegal. Oktober 2009.
- Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Jefkins, Frank. *Public Relation*. Terjemahan Aris Munandar. Jakarta: Erlangga, 1992.
- Kasali, Rhenald. *Manajemen Public Relation: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2003
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, jilid 2. Jakarta: Erlangga, 1993.
- _____. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall, 2000.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, edisi 13 jilid-1. Jakarta: Erlangga, 2009.

- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lupioyadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Priyatno, Duwi. *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media, 2012.
- M. Linggar Anggora. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*, Vol. 6 No. 2. Malang: Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, 2013.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- _____. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Sun, 2006.
- Riduwan dan Engkos. *Cara Menggunakan Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Ruslan, Rosady. *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 1999.
- Saepul, Hamdi Asep dan Bahrudi E. *Metode Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan* Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2014.
- Siswanto, Sutojo. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia, 2004.
- Soemitrat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Suardi, Rudi. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*. Jakarta: PPM, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta, 2007.
- _____. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Supardi. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Jakarta: Smart, 2013.
- Suwardi. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka, 2004.
- Tang Weiwei. *Impact of Corporate Image and Corporate Reputation on Customer Loyalty: A Review*, Vol. 1, no. 2. China: Nanjing University of Science and Technology, 2007.

- Tjiptono, Fandy. *Prinsip Prinsip dan Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 1997.
- _____. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2000.
- _____. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Tran Van Quyet, Nguyen Quang Vinh, dan Taikoo Chang. *Service Quality on Customer Satisfaction in Banking Industry*. International Journal Of U-and E-Service, Science and Technology, Vol. 8 No. 8. 2015
- Tri Handayani, Siswi, Edi Wahyudi, dan Poerwanto. *Pengaruh Variabel-Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Unit Pertokoan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Jember*, Vol.1, No. 1. Jember: FISIP Universitas Jember, 2013.
- Wury Indahsari Putri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Citra Perusahaan dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI*, Bandung: Universitas Katolik Parahyangan..
- Yamit, Zultan. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia, 2002.
- Zeithml, Valarie, and M.J Bitner. *Service Marketing*. 1 Edition. USA: Mc Graw-Hill Publishing Company, 1996.