

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto dan Soleh Soemirat, *Dasar-dasar public relation*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2010.
- Basu Swastha dan Ibnu Sukodjo, *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2000.
- Basu Swastha, *Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern* .Yogyakarta: Liberty,2002.
- Boone dan Kurtz, *Pengantar Bisnis*. Jakarta; Erlangga ,2000.
- Buchari Alma.*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta,2002.
- Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* . Yogyakarta : Gajah Mada University Pers, 2004.
- Christina Whidya Utami, *Manajemen Ritel* .Jakarta: Salemba empat, 2006.
- D.Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha ilmu, 2009.
- DR. H . Djaali, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*, .Jakarta: Grasindo, 2008.
- Firman, *Definisi iklan, efek dan iklan korporat*.2008 (<http://kuliahkomunikasi.blogspot.com/April2011>) diakses Jumat 21 Maret 2014 : 16:00
- Griffin dan Babin, (Jurnal Administrasi Bisnis, 2013, Vol 6.
- H.A.S.Munir, *Mnajemen pelayanan Umum Di Indonesia* .Jakarta:PT Bumi Aksara,2000.
- Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen operasi*. Jakarta: Salemba empat, 2005.
- Jay Heizer dan Berry Render, *Operations Management*. Jakarta: Salemba empat, 2006.
- Kotler dan Kaller, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, 2012.
- M. Jamiluddin Ritonga, *Riset Kehumasan*. Jakarta: PT.Grasindo, 2004.
- M. Khoirul Anwar dan Satriya Nugraha. *Pelayanan Publik Prima*. Narotama University Press.2011.

- Miftah, *Kecewa Dengan Pelayanan Kasir Superindo*, 2012
.Suarapembaca.detik.com. diakses Jumat 21 Maret 2014 : 16:00
- Operasionalisasi Pelayanan Prima, ISBN Jakarta, 2008.
- Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba empat, 2001.
- Rambat Lupiyadi, *Manajemen pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat 2001.
- Retno Wulandari, *Prita & pengelolaan komplain pelanggan*, 2010, p. 1.
(<http://www.solopos/April2011>. diakses Jumat 21 Maret 2014 : 16:00
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2007.
- Suharjono, *Kurang Puas Dengan Kualitas Pelayanan di Superindo*, 2012.
(<http://www.suharjono.wordpress.com/Mei2012>. diakses Senin 18 Maret 2014 : 20:10
- Supri, *Ditemukan Makanan Busuk dan Berformalin di Superindo*, 2012.
(<http://www.monitorindonesia.com/Agustus2012>) diakses Senin 17 Maret 2014 : 19:00
- Widya Parimita dan Rochyati, *Public Relation*. Jakarta: UNJ Press. 2008