

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook Of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, Elvinaro. 2009. *Public relations Praktis*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Atep, Adya, Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 36.
- Alhroot, A.H. 2015. *Measuring Public relation and Communication A case Study of Jordanian Hotels*. III, Issue 1. Diakses pada Senin 12 November 2018.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardianto, Elvinaro. 2014. *Metode Penelitian untuk Public Relations:Kuantitatif dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung.
- Aaker, D.A. 2004. *Leveraging the Corporate Brand*. California Management Review. Vol . 46, No. 3. Spring. 6-8.
- Brata, Ateb A. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Mediakomputindo.
- Bungin, B. 2006. *Metodelogi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Bogdan, Robert dan Taylor J. Steven. 1993. *Dasar-Dasar Penulisan Kualitatif*.

Surabaya: PT. Usaha Nasional.

Basikin, O., & Aronof, C. 1997. *Public relations: The Profession and the Practice*.  
Edisi Keempat, Madison, WI: Brown & Benchmark.

Basu Swastha. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi 2, Yogyakarta: Liberty.

Butterick, Keith. 2014. *Pengantar Public relation Teori dan Praktik*. PT.  
RajaGrafindo Persada: Jakarta.

Badan Pusat Statistik. 2018. “*Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut  
Jenis 1949 -2018*”,

<https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133> , Diakses pada Rabu 24  
Juni 2020.

Cholil Mansyur. 1987. *Sosiologi Masyarakat Desa dan Kota*. Surabaya: Usaha  
Nasional.

Craig & Grant. 1996. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Alex Media Komputindo  
Kelompok Gramedia.

Cutlip, Scott M dkk. 2006. *Effective Public relations*. Jakarta : Kencana Prenada Media  
Group.

Everton, dkk. 2011. *Manajemen Kelas Untuk Guru Sd*. Jakarta: Kencana.

Ferguson, J. Ronald dkk. 2007. *Loyalty and Positive Word-of-Mouth*. 23 : 59-77.

Diakses pada Senin 12 November 2018.

Firsan Nova. 2011. *Crisis Public relations*. Jakarta: Kencana.

Fornell, C. 1992. *A National Customer Satisfactions Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*, Vol.56.

Frida Kusumastuti. 2002. *Dasar-dasar HUMAS*. Jakarta:Ghalia Indonesia.

Greenberg, Paul. 2010. *CRM At The Speed of Light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer*. 4th Edition. New York: McGraw-Hill, Inc.

Hallahan, Kirk dkk. 2007. *Defining Strategic Communication*. I (01) : 3-35.  
Diakses pada Senin 12 November 2018.

Homans, George C. 1974. *Elementary Form of Social Behavior*. 2. New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Jefkins, Frank. 2003. *Public relations*. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc.

Kasali, R. 2003. *Manajemen Public relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Grafiti.

Kotler Philip. 2006. *Management Pemasaran*. Jilid 1-2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Lattimore, dkk. 2010. *Public relations Profesi dan Praktik*. Jakarta : Salemba Humanika,

Merlina, dkk. 2010. *Analisa Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Pengalaman Masa Lampau Terhadap Kepercayaan pelanggan yang Berdampak Kepada perilaku*

*Word of mouth (WOM) Konsumen (Studi Kasus Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Rute Jakarta-Pangkal Pinang. Economy Journal.*

Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Maryadi, dkk. 2010. *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.

Neuman, W. L. 2003. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approach*. Boston: Allyn and Bacon.

Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Realties: Strategi Public relations Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta : Rajwali Grafindo Persada.

Ojasalo, J. 2008. *Management of Innovation Networks: A Case Study of Different Approaches. European Journal of Innovation Management, 11 (1), 51-86.*

Pereira Luis, Almeida Paulo. 2014. *Marketing and Promotion in the Hotel Industry: A Case Study in Family Hotel and Hotel Group, Tourism and Hospitality International Journal. 2 (1) : 92-105*. Diakses pada Senin 12 November 2018.

Rahab & Purbudi Wahyuni. 2011. *Teknik Penggalian Data Kualitatif. Purwokerto:*

UPT Percetakan dan Universitas Jenderal Soedirman Penerbitan.

Rosady, Ruslan. 2012. *Manajemen Public relation dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rasyid Harun. 2019. “Bukan Kawasaki Ninja 250, “Sekarang Vespa Matik Yang Jadi Motor Idaman Anak SMA”, <https://www.gridoto.com/read/221898524/bukan-kawasaki-ninja-250-sekarang-vespa-matik-yang-jadi-motor-idaman-anak-sma>. Diakses pada Jumat 25 November 2020.

Rasyid Harun. 2020. “Motornya Sedang Hype, Jual Beli Vespa Matik Bekas Jadi Bisnis Menggiurkan?”, <https://www.gridoto.com/read/222250294/motornya-sedang-hype-jual-beli-vespa-matic-bekas-jadi-bisnis-menggiurkan?page=2>. Diakses pada Jumat 25 November 2020.

Rangkuti , Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.

Ritzer, dkk. 2004. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prenada Media.

Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan : Building The Corporate image*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.

Sulaksana, Uyung. 2003. *Integrated Marketing Communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saputra, Wahidin dan Rulli Nasrullah. 2011. *Public relations 2.0: Teori dan Praktik Public relations di Era Cyber 2000*. Jakarta: Gramedia Publishing.

- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, Cecep. 2013. *Kelebihan dan Kekurangan Media Periklanan*. 22 May 2013.  
Di ambil dari: <https://Marketing.co.id/kelebihan-dan-kekurangan-berbagai-media-periklanan/>
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Satori, D dan Komariah, A. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tahir, Muh. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Thibaut, J., & Kelley, H. 1959. *The Social Psychology of Groups*. New York: Wiley.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodologi Penulisan Sosial edisi kedua*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wasesa A, & Macnamara. 2005. *Strategi Public Relations*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Widayawati. 2016. *Strategi Marketing Public relations Swiss Bell Hotel Borneo Samarinda Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan. Journal Ilmu Komunikasi.* 4, (3), 510-519.

Web!ke MotoNews. 2019. “*Wajib Tahu! Inilah Perbedaan Sparepart OEM, Aftermarket dan KW Alias Palsu*”, <http://www.webike.id/news/wajib-tahu-inilah-perbedaan-sparepart-oem-aftermarket-dan-kw-alias-palsu/>. Diakses pada Selasa 10 November 2020.

