

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Saka. 1994. *Marketing Public Relations Upaya Memenangkan Persaingan*. Jakarta: Lembaga Management Feui
- Alifahmi, Hifni. 2005. *Sinergi Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Quantum Bisnis & Manajemen
- Arni, Muhammad. 2004. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Bungin, Burhan. 2006. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Effendy, Uchjana Onong. 2006. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- \_\_\_\_\_. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- \_\_\_\_\_. 1992. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Fornell, C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*. Vol. 56
- Griffin, Jill. 2005. *Costumer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Hunger, J. David. 2001. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- Kottler, Philip dan Kevin Kane Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran, edisi bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks Pustaka

- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Morrison. 2012. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Prenada Media Group
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nirwana. 2006. *Service Marketing Strategy*. Malang: DIOMA
- Panuju, Redi. 2001. *Komunikasi Organisasi (dari Konseptual-Teoritis ke Empirik)*. Surabaya: Pustaka Pelajar
- Purba, Amir, dkk. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan: Pustaka Bangsa Press
- Prawirosentono, Suyadi. 2014. *Manajemen Strategik & Pengambilan Keputusan Korporasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Prisgunanto, Ilham. 2006. *Komunikasi Pemasaran: Strategi dan Taktik*. Bogor: Penerbit Ghalia
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- \_\_\_\_\_. 1997. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ruslan, Rosady. 2002. *Kiat dan Strategi Public Relations*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. 2005. *Kampanye Public Relations*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. 1998. *Manajemen Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Soehartono, Irawan. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sulaksana, Uyung. 2003. *Integrated Marketing Communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sutopo, Heribertus. 1988. *Pengantar Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar Teoritis dan Praktis*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Pustaka

Umar, Husein. 2002. *Strategic Management in Action*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Wahyuni, Pudjiastuti. 2010. *Special Event Alternatif Jitu Membidik Pasar*. Jakarta: Elex Media Komputindo

### Sumber Lain

-----, Kamus Besar Bahasa Indonesia.

<http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php> (diakses pada 11 Desember 2016 pukul 10.00)

Diyanti, Dwitasari. 2012. “Strategi *Marketing Public Relations* (MPR) Dalam Proses *Rebranding*. (Studi Mengenai Perubahan Menara Salemba Batavia Menjadi Menteng Square)”. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20289900-S-Dwitasari%20Diyanti.pdf> (diakses pada 8 Oktober 2016 pukul 17.00)

Maryama, Siti. 2013. “Penerapan *E-Commerce* dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha”. [www.liquidity.stiead.ac.id/wp-content/uploads/.../9.-Siti-Maryama.pdf](http://www.liquidity.stiead.ac.id/wp-content/uploads/.../9.-Siti-Maryama.pdf) (diakses pada 20 September 2016 pukul 16.25)

Mustikasari, Ningrum Ardiyat. 2014. “Strategi *Public Relations* PT. Kompas Gramedia dalam Membangun Citra Perusahaan” <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26645/1/ARDIYAT%20NINGRUM%20MUSTIKASARI-FDK.pdf> (diakses pada 21 September 2016 pukul 11.15)

Nugraha, Irfan Aditya. 2016. “Pentingnya Pemasaran dalam Suatu Usaha Bisnis”. [http://www.kompasiana.com/irfan\\_aditya\\_nugraha/pentingnya-pemasaran-dalam-suatu-usaha-bisnis\\_570af7bd719373ac242d68de](http://www.kompasiana.com/irfan_aditya_nugraha/pentingnya-pemasaran-dalam-suatu-usaha-bisnis_570af7bd719373ac242d68de) (diakses pada 25 Februari 2017 pukul 12.30)

Rusyan, Ayulia Shabrina. 2012. “Strategi Komunikasi dalam Penanganan di PT. Nasmoco Bahtera Motor”. [e-journal.uaaj.ac.id/4263/1/OKOM03803.pdf](http://e-journal.uaaj.ac.id/4263/1/OKOM03803.pdf) (diakses pada 20 September 2016 pukul 17.00)

Seta, Pambayun Menur. 2014. “Strategi Komunikasi PT. Kaha Event Management dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan” [e-journal.uaaj.ac.id/4317/2/OKOM03384.pdf](http://e-journal.uaaj.ac.id/4317/2/OKOM03384.pdf) (diakses pada 20 September 2016 pukul 20.13)

Stacia, Stephanie. 2012. “Strategi Komunikasi Untuk Mempertahankan Citra Mal Galeria Sebagai “*The Unique Family Shopping Mall*”” [e-](#)

[journal.uajy.ac.id/1182/1/0KOM02993.pdf](http://journal.uajy.ac.id/1182/1/0KOM02993.pdf) (diakses pada 21 September 2016 pukul 10.00)

“Sejarah PT. Pos Indonesia” dalam <http://www.posindonesia.co.id/index.php/sejarah-pos/> (diakses pada 4 Desember 2016 pukul 23.00)

“Demi Indonesia Pos Harus Bergerak” dalam <http://bumn.go.id/posindonesia/berita/63/Demi.Indonesia,.Pos.Harus.Bergerak> (diakses pada 1 Maret 2017 pukul 02.00)

“Lebih dalam dengan Pos Indonesia Bergerak” dalam <http://posbergerak.id/pos-indonesia-bergerak-2016/> (diakses pada 1 Maret 2017 pukul 02.30)

“Rekomendasi *Word of Mouth* Masih Menjadi Iklan Paling Dipercaya Oleh Konsumen Asia Tenggara” dalam <http://www.nielsen.com/id/en/press-room/2015/REKOMENDASI-WORD-OF-MOUTH-MASIH-MENJADI-IKLAN-PALING-DIPERCAYA-OLEH-KONSUMEN-ASIA-TENGARA.html> (diakses pada 2 Maret 2017 pukul 20.00)