

## DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Ellitan, Lena (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek: Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bungin, Burhan.2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Jakarta:Prenada Media
- \_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_.2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Cravens, David W.
- 1996.*Pemasaran Strategis Edisi Ke empat Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Cunningham, Stanley B. (1992). "Intrapersonal Communication: A Review and Critique", *Communication Yearbook #15*, (Newbury Park, CA: Sage Publications)
- DeVito Joseph A., *Komunikasi Antar Manusia: Kuliah Dasar Edisi Kelima*. (Terjemahan Bahasa Indonesia) Jakarta. *Professional Books*, 1997.
- DeVito, J. A. (2007). *The interpersonal communication book (11th ed)*. United States of America : Sage Publications Ltd.
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. *Diterjemahkan oleh: F X Budiayanto. Perilaku Konsumen*, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- E. Myers, Gail & Myers, Michele Tolela, *The Dinamics of Human Communication laboratory approach*, Mc. Graw-Hill, Inc, United States of America 1992.
- Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta 2000
- Foedjiawati, Hatane Samuel. 2007. "Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Persepsi Peluang keberhasilan terhadap niat menyampaikan keluhan (Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi AIG Lippo Surabaya)". *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2 No. 1 Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra*.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Alih Bahasa: Dwi Kartini Jaya, Edisi Revisi dan Terbaru, Erlangga, Jakarta*

- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Jaunce, Lawrence R dan Glueck, Willian F. 1994. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan Edisi Ketiga Terjemahan*. Jakarta: Erlangga.
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa, Benyamin Molan ;penyunting Bambang Sarwiji. Jilid satu Edisi Sebelas, Penerbit PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua belas Jilid 2,dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta. PT.Indeks
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2006). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Littlejohn, Stephen W.,Karen A.Foss.2008.*Teori Komunikasi Theories of Human Communication*. Jakarta : Salemba Humanika
- Lovelock, H. Christopher. & Lauren. A. Wright.,(2006). *Principles of Service Marketing and Management, Second Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, H. Christopher. & Lauren A. Wright.,(2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi Kedua. Salemba empat. Jakarta.
- Machfoedz, Mahmud, 2005, *Pengantar Pemasaran Modern*, cetakan pertama, Penerbit : UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Mangkunegara, A.P. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta (ID): Refika Aditama.
- Miles, Mathew. Hubberman, A Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.

- Moleong, Lexy J. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 2004. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2005.
- Nasution. 2003. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Parasuraman, dkk. (1988). “SERVQUAL : A Multiple item scale of Measuring consumer perception of service quality”, *journal of retailing*, vol 64, spring, pp. 12-40.
- Pareek, U. 1984. *Perilaku Organisasi. Seri Manajemen No. 98*. Jakarta: PT Pustaka Pressindo
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT. Lembaga Kajian Islam dan Sosial (LKIS).
- Prisgunanto, Ilham. 2006. *Komunikasi Pemasaran Strategi dan Teknik*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia...
- Rakhmat, J. 1999. *Psikologi komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Satwiko. 2009. *Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan*. Yogyakarta: Wignjosoebroto
- Schiffman LG, Kanuk LL. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi ke-9. Yahya DK, penerjemah; Jakarta (ID): PT Indeks Kelompok Gramedia. Terjemahan dari: *Consumer Behavior*
- Solomon, M.R. 2006. *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutisna, SE. ME. 2001. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. .
- Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta
- Trans-Per-Understanding Human Communication, Houghton Mifflin Compani, USA 1975*
- Umstot, Denis D..1988. *Understanding Organizational Behavior*. West Publishing Company. United State of Amerika