

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ardial, *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Assauri Sofjan, *Strategic Marketing*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Bungin Burhan, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006
- \_\_\_\_\_, *Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010
- \_\_\_\_\_, *Analisis Penelitian*, Jakarta. Raja Grafindo Persada, 2003
- Butterick Keith, *Pengantar Public Relations, Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003
- \_\_\_\_\_, *Strategi dan Perencanaan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013
- Diktat Nasution, Zulkarimein. 1994. *Perencanaan Program Komunikasi*.
- Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010
- \_\_\_\_\_, *Dasar-Dasar Publik Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010
- Ernan Rustiadi, Syeful hakim Sunsun dan Panuju R Dyah, *Perencanaan dan Pengembangan Wilayah*. 2009
- Kriyantono Rachmat, *Teori Public Relations*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994
- \_\_\_\_\_, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana, 2014
- Rahmat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2008
- \_\_\_\_\_, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*, Simbiosis Rekatama Media: Bandung, 2010
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010
- Salim Agus, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006
- Silalahi Ulber, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama. 2012
- Suhandang Kustadi, *Public Relation Perusahaan*. Bandung: Nuanasa. 2004
- Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006
- Sugiyono, *Motode Penelitian Kuantatif*, Bandung: Alfabeta, 2009

## SKRIPSI :

Irza Darini Paramita, *Perencanaan Komunikasi Bank Mandiri dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Tugas Akhir, S1*, Skripsi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, 2015.

Sekar Komariah, “*Perencanaan Komunikasi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Balikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan*”, eJournal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Vol. 3, No.2, 2015.

## REFERENSI LAIN :

<http://www.defenisi-pengertian.com/2015/07/defenisi-pengertian-humas.html>.(didownload padatanggal 11 mei 2016).

[https://cocilku.wordpress.com/2013/07/10/pengertian-kepuasan/? e pi =7%2CPAGE\\_ID10%2C6670977628](https://cocilku.wordpress.com/2013/07/10/pengertian-kepuasan/?e_pi=7%2CPAGE_ID10%2C6670977628).(didownload pada tanggal 11 mei 2016).

<http://misssdaniar29.blogspot.com/2013/01/makalah-tentang-humas-dan-pr.html>.(didownload pada tanggal 25 mei 2016).

<http://misssdaniar29.blogspot.com/2013/01/makalah-tentang-humas-dan-pr.html>.

<https://www.google.co.id/url?q=http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/mana/article/viewFile/16140/16132&sa=U&ved=0ahUKEwi7olaa3vTMAhVKw2MKHcaqCi4QFggSMAI&usg=AFQjCNEjpdvuxMTz7Bo3gWEAZaROAIW8Lw>.(didownload pada tanggal 25 mei 2016).

<http://oketugas.blogspot.com/2013/03/model-kepuasan-pelanggan.html>.(didownload pada tanggal 25 mei 2016).

<https://www.google.co.id/url?q=http://digilib.esaunggul.ac.id/pub;ic/UEU-Undergraduate-1112-BABIII.pdf&sa=U&ved=0ahUKEwjzrdLpzc3NAhVH2mMKHXSnAL8QFggOMA A&usg=AFQjCNEYUNtloUv38KRcv0G3BVjqiPXMzw>.(didownload pada tanggal 27 juni 2016).

[https://mobilkamu.com/artikel/otomotif/? e pi =7%2CPAGE\\_ID10%2C7080445908](https://mobilkamu.com/artikel/otomotif/?e_pi=7%2CPAGE_ID10%2C7080445908)(didownload pada tanggal 14 Novemver 2016).