

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurracman, Oemi, 2001, *Dasar-dasar Public Relations*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ali, Novel. 1986. *Hubungan Masyarakat*, Kurnika, Jakarta.
- Ardianto, Elvinaro, 2006, *public relations Suatu Pengantar Praktis*, Bumi Quraisy Bandung.
- Cangara Hafied, 2002, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Reineka Citra, Jakarta.
- Cultip, dkk. 2009. *Effective Public Relations*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Departemen Pendidikan. 2005. *Kamus Bahasa Indonesia Edisi 3*, Blai Pustaka, Jakarta.
- Djaja, H. R Danan. 1985. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*, Alumni, Bandung.
- Jefkins, Frank, 2003, Public Relations, Erlangga, Jakarta.
- Firsan Nova, 2011, Crisis Public Relations, Rajawali pers, Jakarta.
- F. Rachmadi, 1992, Public Relation (Dalam Teori Dan Praktik), Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kusumastuti, 2002, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*, Remaja Rosda Karya Bandung.
- Monir, H. A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy. J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif ed. Revisi*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- _____. 2005, *Metode Penelitian Kualitatif ed Revisi*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations, Strategi Menjadi Humas Profesional*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Mulyana, Deddy, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung.

Napitupulu, Paimin, 2007, *Pelayanan Public dan Customer Satisfaction*, Alumni Bandung.

Nazir, Moh, 2000, *Metode Penelitian*, Ghilia Indonesia, Jakarta.

Onong Ucana, Efendi, *Hubungan Masyarakat*, Rosda Karya.

Ruslan, Rosady, 2003, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2004, *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, cet. 2, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2005, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2008 *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Rajawali Pers, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.

Soemirat, Soleh, 2002, *Dasar-Dasar Public Relations*, pt. Remaja Rosda Karya, Bandung.

Suhandang, Kustadi, 2004, *Public Relations Perusahaan: Kajian, Program, dan Implementasi*, Nuansa, Bandung.

Wiryanto, 2004, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Grasindo, Jakarta.

Wursanto, 1992, *Etika Komunikasi Kantor*, Kanisius, Yogyakarta.

Sumber lain:

Nauval Hafidz, 2010, *Pengertian dan Fungsi Public Relation*, <http://www.Relationship.com> (acces date 03 juni, 2014)

Sutisna, 2009, *publik relation*, <http://www.humasorganisation.com> (acces date 03 juni 2014)

Hadi, Agus Purbathin. 2001. *Hubungan Antara Komunikasi Publik Perusahaan dan Sikap Komunitas Setempat (Kasus Perusahaan Pertambangan di Nusa Tenggara Barat)*. Tesis.Program Pasca Sarjana. Institut Pertanian Bogor.