

## DAFTAR PUSTAKA

Haris Munandar, " *Public Relation*," Alih Bahasa Fisip – Universitas Indonesia edisi ,  
4 Erlangga 1992 Jakarta

J. Paul Peter , " *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan* edisi -1 , Erlangga  
Yogyakarta, 2000

Basu Swastha, " *Perilaku Konsumen dan Strategi* ," Edisi , 4 . Erlangga Yogyakarta  
2000

Fandy Tjiptono, " *Prinsip Pemasaran*," BPFU , 7 , jilid I, Erlangga , 2000  
Yogyakarta

Alex S. Nitisemito, " *Dasar-dasar Pemasaran*," Edisi , 5 , Erlangga, Yogyakarta  
1995

Philip Kotler , Manajemen , " *Analisa Perencanaan dan Pengendalian*, Edisi . 5 ,  
Erlangga, Yogyakarta 1995

Sukanto Reksohadiprodjo, M Com, *Organisasi Perusahaan, Teori Struktur dan  
Perilaku* . Jakarta Gramedia, 1995

A H Maslow & Rensis Likert, " *Struktur Organisasi & Dinamikanya*, Edisi I Dahara  
Prize 1992.

Sutarto, " *Dasar-dasar Organisasi*," Gajah Mada University Press . Yogyakarta,  
1995

Ibnu Syamsi, S. U. " *Pokok-pokok Organisasi & Manajemen*," Rineka Cipta, Jakarta  
1995.

Monir, H,AS, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, edisi ke- 1 , cetakan pertama  
bumi aksara , jakarta 1992