



## DAFTAR PUSTAKA

- A.H.Maslow & Rensis Likert, **Struktur Organisasi & Dinamikanya**, Edisi VII, Dahara Prize, 2000
- Alex S. Nitisemito, **Dasar-Dasar Pemasaran**, Edisi V, Erlangga, Yogyakarta, 2001
- Basu Swastha, **Perilaku Kosumen dan Strategi**, Edisi IV, Erlangga , Yogyakarta, 2000.
- Fandy Tjiptono, **Prinsip Pemasaran**, BPFE 7, Jilid 1, Erlangga , Yogyakarta, 2000.
- Haris Mumandar, **Public Relation**, Alih Bahasa Fisip - Universitas Indonesia, Edisi IV, Erlangga, Jakarta, 2004.
- Ibnu Syamsi, S.U., **Pokok - Pokok Organisasi dan Manajemen**, Rhineka Cipta, Jakarta, 2003.
- J. Paulpeter, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Edisi IV, Erlangga Yogyakarta, 2000.
- Koentjaraningrat, **Metode Riset**, PT Gramedia Jakarta, 2001.
- Moenir H. A.S., **Manajemen Pelayanan Umum Indonesia**, Edisi VII, Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Philip Kotler, **Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan dan Pengendalian**, Edisi IX, Erlangga, Yogyakarta, 2002.
- Sukanto Reksohadiprojo, M.Com., **Organisasi Perusahaan, Teori Struktur dan Perilaku**, Jakarta, Gramedia, 2002.
- Sutarto, **Dasar-dasar Organisasi**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2003.