

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2008. *Public Relations Pendekatan Praktis Menjadi Komunikator, Orator, Presenter dan Juru Kampanye Handal*. Bandung: Widya Padjajaran
- _____. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Astuti, Santi Indra dan O. Hasbiansyah. 2013. *Skripsi, Usulan Penelitian, dan Karya Ilmiah*. Bandung: Whatif Artwork
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____. 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: CV Mandar Maju
- PT Taspen (Persero). *Delighted Costumer Service* 2013. Jakarta: PT Taspen (Persero)
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfa Beta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. 2012. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Widjaja, H.A.W. 2008. *KOMUNIKASI: Komunikasi & Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara

Yulianita, Neni. 2003. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: P2U LPPM Unisba

Sumber Line

Aliyah, Nur Siti. 2008. "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departement Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jemaah Haji", https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Frepository.uinjkt.ac.id%2Fdspace%2Fbitstream%2F123456789%2F8765%2F1%2FNUR%2520SITI%2520ALIYA%2FH-FDK.pdf&ei=7TmfU9zPLtWPuATquIG4DA&usg=AFQjCNGdNEWsfD9rM-Zu5_uec54fRge4JQ&bvm=bv.68911936,d.c2E&cad=rja. Tanggal akses 12 Juni 2014, pkl. 20.12 WIB.

Joesafira. Biografi dan Teori Belajar Behaviorisme Thorndike. <http://newjoesafirablog.blogspot.com/2012/06/biografi-dan-teori-belajar-behaviorisme.html>. Tanggal akses 1 Desember 2014, pkl. 11.30 WIB.

Peyton, Reginal M, Sarah Pitts, and Rob H. Kamery. 2003. "CONSUMER SATISFACTION/DISSATISFACTION (CS/D): A REVIEW OF THE LITERATURE PRIOR TO THE 1990's", <http://www.sbaer.uca.edu/research/allied/2003/organization/new/11.pdf>. Tanggal akses 8 Desember 2014, pkl. 17.45 WIB.

Syamsul. 2009. Teorisasi Dalam Penelitian. <http://komunikasi-samsulhuda.blogspot.com/2009/04/teorisasi-dalam-penelitian-kualitatif.html>. Tanggal akses 8 Desember 2014, pkl. 19.30 WIB.

Ulfanath, Masithoh. 2013. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung", http://www.repository.upi.edu/246/2/S_PKR_0902736_ABSTRACT.pdf. Tanggal akses 12 Juni 2014, pkl. 19.15 WIB.

Wikipedia. 2014. Teori Belajar Behavioristik. [http://id.wikipedia.org/wiki/Teori Belajar Behavioristik](http://id.wikipedia.org/wiki/Teori_Belajar_Behavioristik). Tanggal akses 8 Desember, 2014, pkl. 21.30 WIB.

5 Nilai Utama Taspen, http://www.taspen.com/?page_id=35. Tanggal akses 29 Juni 2014, pkl. 10.35 WIB.

Makna Logo, http://www.taspen.com/?page_id=31. Tanggal akses 29 Juni 2014, pkl. 08.30 WIB.

Motto Layanan *Delighted Costumer Service* (DCS),
http://www.taspen.com/?page_id=37. Tanggal akses 29 Juni, pkl 11.15 WIB.

Program Pensiun, http://www.taspen.com/?page_id=348. Tanggal akses 31 Juni 2014, pkl. 20.00 WIB

Program Tabungan Hari Tua, http://www.taspen.com/?page_id=346. Tanggal akses 30 Juni 2014, pkl 18.47 WIB.

Visi dan Misi, http://www.taspen.com/?page_id=33. Tanggal akses 29 Juni 2014, pkl 08.48 WIB.

