

Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset : Yogyakarta.

_____, 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset : Yogyakarta

_____, 1997. *Service Quality and Statisfaction*. Andi Offset : Yogyakarta

Zulian, Yami. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia : Jakarta.

Web Site :

Suwandi, Iman Dwi. 2007. *Citra Perusahaan*. Diakses pada 12 Februari 2013 dari

(<http://oeconomic.files.wordpress.com/2007/citra perusahaan.pdf>)

Jurnal :

<http://jurnal.uajy.ac.id/jik/files/2012/05/1.-Prof.Andre-A.-Hardjana-1-24.pdf>. Komunikasi dalam Manajemen Reputasi Korporasi. Andre A.

Hardjana. Diakses Hari Rabu, 28 Agustus 2013, pukul 15.00 WIB