

DAFTAR PUSTAKA

- Ambadar, Jacky. (2008). *Corporate Social Responsibility dalam Praktik di Indonesia: Wujud Kepedulian Dunia Usaha*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budimanta, Arif dkk. (2004). *Corporate Social Responsibility: Jawaban Bagi Model Pembangunan Masa kini*.
- Crosby, Lawrence A. and Nancy Stephens. (1987), "Effects of Relationship atisfaction, Retention, and Prices in the Life Insurance Industry", *Journal of Marketing Research*, vol. 24, no. 4, p 404-411.
- Gul_, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia..
- Ife dan Tesoriero F. (2006). *Community Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation, and Control*, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Manoppo CN. (2009). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Partisipasi Wanita Tani dalam Usaha Tani Kakao* [Tesis]. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Solomon, Michael R. (1996). *Consumer Behavior. Prentice-Hall Internasional*.
- Moh. Nazir. (1983). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Musanto, Trisno. (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, et.al. (1993). *Service Qualify was The Focus of Subsequent Research Efforts*.
- Patton, Michael Quinn. (2006). *Metode Evaluasi Kualitatif* (Budi Puspo Priyadi –Terjemahan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahman. (2009). *Corporate Social Responsibility*. Jakarta: PT Buku Kita.

- Ramadyanti. (2009). *Consumer Behavior*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Sudarmanto. (2005). “*Analisis Importance Performance Analysis dengan SPSS*.” Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto. (2005). *Membangun Masyarakat Mmemberdayakan Rakyat*. Bandung: Refika Aditama.
- Sukada. (2007). *Making Globalization Work*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Sumarna Surapranata. (2005). *Analisis, Validitas, Reliabilitas, dan Interpretasi Hasil Tes*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sumarwan. (2002). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dandy Jaya Putra.(2013).“*Persepsi Masyarakat terhadap program Corporate Social Responsibility Sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Sosial Perusahaan PT Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap* .” Skripsi.
- Journal of the American Planning Association*. Hak cipta *American Planning Association*, Juli 1969 dalam Life dan Tesoriero (2006) hal. 299.
- Teguh. (2000). “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Studi Kasus PT. Misaja Mitra)*.” Skripsi.
- Pertamina.(2018) . *PT Pertamina (Persero)*. Diakses pada 26 Februari 2018, dari Pertamina Website: <https://www.pertamina.com/>