DAFTAR PUSTAKA

Literatur :

Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar Public Relations.* Bandung : Citra Aditya Bakti.

Anggoro, Linggar. (2005). *Teori dan profesi kehumasan serta aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Alwi, H. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta:Balai Pustaka.

Effendy, Onong Uchjana.1993. *Human Relations dan Public Relations.* Bandung: Mandar Maju.

----------.2000. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

----------. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Rosdakarya.

----------. 2003**.** *Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Griffin, Jill. 2005. *Customxer Loyalty ; Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.

Irintara, Yosal, 2003. *Manajemen Strategi Public Relations*. Jakarta : Gahalia.

Jefkins, Frank. 2002. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management* : *The Millenium Edition.* Pentice Hall International.

----------. 2005. *Manajamen Pemasaran***,** Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kasali, Rhenal. 2006. *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Koentjaraningrat.1990.*Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Liliweri, Alo, Dr,Prof. 2003. *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.

Moore, Fraizer. 2004. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung : Rosdakarya.

Rumanti, Sr. Maria Assumpta. 2005. *Dasar-dasar Public Relations : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada

Siahaan, S.M. 1991. *Komunikasi Pemahaman dan Penerapan*. Jakarta: PT. Gunung Mulia.

Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Soekamto, Soerjono. 2004. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Sumber lain :

Rinaldi Dwi Kasali (43308006). 2011. Peranan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Menanggapi Komplain Pelanggannnya Melalui Fasilitas SMS HOTLINE. Bandung : Unikom.

Nurdiana (41806052). 2010. Efektivitas *Public Relations* Hotel Jayakarta Pada Kegiatan Bermain Anak Terhadap Loyalitas Pelanggannya. Bandung : Unikom.

Database Hotel Jayakarta Bandung,

Catatan waktu penelitian peneliti, Bulan Maret - Juli, 2012

Internet Searching :

http://pbsindonesia.fkip-ninus.org/media.php?module=detailmateri&id=63

http://ngone-harvi.blogspot.com/2012/03/bentuk-bentuk-kerjasama-dalam-kegiatan.html

http://baliboard.net/2012/488-manfaat-beriklan.html

http://neonboxreklamebillboardjakarta.com/memilih-media-promosi-yang-tepat-dalam-menjalankan-bisnis

http://rossilaksmana.blogspot.com/2010/06/pemahaman-proses-komposisi-pesan.html

http://kamusindonesiaonline.org

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/543/jbptunikompp-gdl-rinaldidwi-27118-4-unikom_r-i.pdf

http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28530/4/Chapter%20II.pdf

http://www.scribd.com/doc/35548867/15/Loyalitas-Pelanggan

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/491/jbptunikompp-gdl-oborikoput-24548-4-unikom_o-i.pdf

http://5martconsultingbandung.blogspot.com/2010/10/pengertian-pesan.html

http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011-2-00423-mc%202.pdf

http://forum.upi.edu/index.php?topic=15696.0

http://fryzz.wordpress.com/2011/07/05/teori-komunikasi-verbal-dan-nonverbal/