DAFTAR PUSTAKA

Abdurachman, Oemi. 2001. Dasar- Dasar Public Relations. Bandung: PT. Citra Adiya Bakti

Aluna, Buchori. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Alfabetta. Bandung

Barnes,G Jones. 2003. *Secreet of Customer Relationship Management*. ANDI. Yogyakarya

Basya dan Sati. 2006. _____. Cahaya Hati. Bandung

Cangara, Hafied. 2002. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Effendi, Onong, Uchjana. 1989. Kamus Komunikasi. Bandung. Mandar Maju

Fergus Panton, Ludlow. 1996. *The essence of effective communication: Komunikasi efektif.* Andi. Yogyakarta

Iriantara, Yosal. 2004. *Manajemen Strategi Public Relations,* Ghalin Indonesia. Jakarta

Irawan, D. 10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elexmedia Komputindo. Jakarta

J, Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar* . Rineka. Apta. Jakarta.

Kasali, Rheinald. 2005. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Pustaka Utama Gafity. Jakarta.

Mulyana, Deddy. 2003. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Edisi Kedua. Bandung. Pt. Remaja Rosda Karya

Mulyana, Deddy. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Rosda. Bandung

Murphy *dan* Peck. 2008. _____. Alfabetta. Bandung

Mukti, Hisyam Ibnu. 1996. Koordinasi *Briefing*, Rapat dan Diskusi. Jakarta: Yunasa Teta Medis

Poerwanto, 2008. Budaya Perusahaan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Prenhallindo, Kadarman. Pengantar Ilmu Manajemen. Jakarta

Rakhmat, Djalalaudin. 2001. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Ratmiko dan Winarsih, S.A. 2006. Manajemen Pelayanan. Edisi Kedua. Yogyakarta. PT. Pustaka Pelajar

Rumanti, Assumpta Maria. SR. 2002. Dasar-Dasar *Public Relations* Teori dan Praktik. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Ruslan, Rusady. 1998. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Edisi Refisi). Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Stoner, James.1996. Manajemen Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta

Soemitrat, Soleh dan Ardianto, Elvirano. 2005. Dasar-Dasar *Public Relations*. Bandung: Rosda

Soekanto, Soerjono. (2004) Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi

Wiryanto, 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Sumber lain:

Buku Profil Rumah Sakit Mata Cicendo. Edisi 2002-2008. Bandung

Ninis: Presentasi "service quality and service standart, sq no. 1 …. Let's do it!"

Google.com

www.cicendoeyehospital.org