DAFTAR PUSTAKA

Bugin M., Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media

Barnes, james G. 2003. *Secrets of customer relationship management; rahasia manajeman hubungan pelanggan*. Yogyakarta: Andi

Effendi, Onong Uchjana. 1989. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti

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

Jefkins, frank.2003. *Public Relations*. Jakarta:erlangga

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Prenada Media Group

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

Nazir. 1988. *Motode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Sarwono, Jonathan. 2002. SPSS 12 Teori dan Latihan. Banudung : PT. Danamartha Sejahtera Utama.

Soegoto, Dr. Ir. Eddy Soeryanto. 2008. *Marketing Research ; The Smart Way To Solve A Problem*. Jakarta : PT. Alex Media Komputindo

Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES

_____. 1990. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES

Suwarno, Jonathan. 2005. *SPSS Teori dan Latihan*. Bandung : Danamartha Sejahtera Utama

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

Surakhmad, Winarno. 1982. *Pengantar Interaksi Mengajar, Belajar Dasar, dan Teknik Pengajar*. Bandung : Tarsito

Teddykw1. 01 Maret 2008. *Teori Pertukaran Sosial*. http://teddykw1.wordpress.com/2008/03/01/teori-pertukaran-sosial/

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

Yoeti, oka A. 1996. *Hotel customer service*. Jakarta: Pertja

Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Rakhmat, Jalaluddin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Sumber lain :

- Database Hotel Jayakarta Bandung,
- Catatan waktu penelitian peneliti, Bulan Februari-Juli, 2010
- Output Software Statistical Program For Social Science (SPSSVers18.0)