DAFTAR PUSTAKA

Abdurachman, Oemi. 2001. *Dasar–Dasar Public Relations*. Bandung, Citra Aditya Bakti.

Barnes, G James. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

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

Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

_____. 1992. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya

_____. 1995. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi komunikologis*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya

_____. Onong. 1992. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.

_____. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung, CV. Mandar Maju.

_____. 1986. *Dasar-dasar Komunikasi*. Alumni. Bandung.

Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations* Edisi ke Sembilan. Jakarta: Erlangga.

Kartono, Kartini. 1986. *Psikologi Umum*. Bandung : CV. Mandar Maju.

Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Pustaka Utama Mandiri.

_____. 2005. *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Pustaka Utama Mandiri.

Mulyana, Deddy. 2001, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung, PT.Remaja Rosda Karya.

_____. 2005, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung, PT.Remaja Rosda Karya.

Nasution, 2008. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta, Bumi Aksara

Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Customer*. Singapura : *The Mc Gran Hill Companies, Inc*.

Onggo, Julis Bob. 2004. *Cyber Public Relations*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo

Rakhmat, Jalaludin. 1995. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya

_____. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya

_____. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya

_____. 2003. *Psikologi Komunikasi*, Edisi Revisi, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya

Rachmadi, F. 1992. *Public Relations Dalam Teori dan Praktek Aplikasi dalam badan Usaha swasta dan lembaga Pemerintah*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Sarwono, Jonathan, 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, LPPM UNIKOM.

_____. 2009. *Statistik itu Mudah: Panduan Lengkap untuk Belajar Komputasi Stasitik Menggunakan SPSS 16.* Yogyakarta, Andi

Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvirano. 2004. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : Rosdakarya.

Sugiyono, 1999. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

_____. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto.1995. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung, Rineka Cipta.

_____.1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung, Rineka Cipta.

Susanto, Phil Astrid S. *Komunikasi Teori dan Praktek Jilid I*. Bandung, Bina Citra. 1988.

Sutisna, 2002. Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran, Bandung, Rosda Karya

Surakhmad, Winarno. 1984. *Psikologi Pendidikan*. Bandung. Tarsito.

Wahyu, Y. Istiyono dan Silaban, Ostaria. 2006. *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*. Batam : Karisma Publishing Group.

Sumber-sumber lain:

http://budiawan.blogspot.com, Budiawan.Definisi Loyalitas. Rabu, 12 Mei 2010.

www.opensource.telkomflexi.com

www.google.com

www.telkomflexi.com

www.telkom.co.id

www.myflexiland.com