DAFTAR PUSTAKA

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

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

Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management; Rahasia Manajeman Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi

Devito, Joseph. A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia (Edisi Kelima)*. Professional Books Jakarta.

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

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi, Teori, dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Dinamika Komunikasi. Bandung:* PT. Remaja Rosdakarya.

Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS.* Semarang: Badan Penelitian Universitas Diponegoro

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

Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Penerbit Mandar Maju, Bandung.

Kotler, Philip. Edisi ke-dua. 1985. *Prinsip-prinsip dasar pemasaran*. Jakarta: PT Midas Serum Grafindo.

Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Mulyana, Deddy. 2000. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Prasetyo, Bambang dan Miftahul Janah, Lina. 2005. *Metode penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Raja Gravindo Persada.

Rakhmat, Jalaluddin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Statistik (cetakan kedelapan)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

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

Riduwan. 2008. *Dasar Dasar Statistika (Cetakan keenam)*.Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV. Alfabeta.

Umar, Husein.2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Pustaka Utama

Sumber Lain :

Fauziah, Dinny Resty. 2008. *Kemampuan Customer Service Terhadap Peningkatan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Al Ihsan Bandung*. Unikom

Rezeki, Nurdiana Rosaria. 2010. *Efektivitas Public Relations Hotel Jayakarta Bandung Pada Kegiatan Bermain Anak Terhadap Loyalitas Pelanggannya.* Unikom

http://id.wikipedia.org/wiki/Teori_pertukaran_sosial, 20 Maret 2011, Pukul 20.15

http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/, 20 Maret 2011, Pukul 20.23

http://teddykw1.wordpress.com/2008/03/01/teori-pertukaran-sosial/, 20 Maret 2011, Pukul 20. 27