DAFTAR PUSTAKA

Buku

Aptari, Mayang. 2009. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Jasa Hotel Dengan Kepuasan Tamu*. Bandung : UNPAD.

Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook Of Public Relations*. Bandung : Simbiosa Rekatama Media

Effendy, Onong. 2002. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Effendy, Onong Uchajana. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

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

Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Edisi Kelima. Jakarta : Penerbit Erlangga

Sumber Lain

Agenda Penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, Juli – Agustus 2013

Dokumentasi Hotel ***Goldem Flower Hotel Bandung,*** 2013

http://proktab.wordpress.com/bakti-sosial/ (diakses pada tanggal 27 September 2013 pukul 20.05 WIB)

http://dewity.blogspot.com/2012/11/contoh-program-csr-yang-dilakukan-oleh.html (diakses pada tanggal 27 September 2013 pukul 19.00 WIB)