

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdurrachman Oemi, *Dasar-Dasar Public Relations*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993
- Effendy, Onong U. *Human Relations dan Public Relations*, Alumni, Bandung 1983
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*, PT. Gramedia Widiasarana Jakarta Indonesia, 2002
- Hasibuan, Melayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- Hadayaningrat, Soewarno, *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, Rineka Cipta, Jakarta 1983
- Istijanto, Riset Sumber Daya manusia, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2005
- Kerlinger, Fred N *Azas-Azas Penelitian Behavioral*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta 2004.
- Kriyanto, Rachmat, *Teknik Praktis, Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2007.
- Muhammad, Arni *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 1995
- Mulyana, Deddy, *Human Communication Prinsip-Prinsip Dasar*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008
- Melayu Hasibuan, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1995.
- \_\_\_\_\_, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 1986
- \_\_\_\_\_, *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*, AB, Jakarta, 1986.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Dasar dan Kunci Keberhasilan)*, CV Hajimasagung, Jakarta, 1990.

\_\_\_\_\_, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002

Natsir, Muhammad.2003, *Metodologi Penelitian.*, Ghalia Indonesia. Jakarta.

Pujaatmaka, Handayana, *Perilaku Organisasi*, Prehalindo, Jakarta, 1996.

Rachmadi F, *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996

Rahkmat, Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2004.

Rakhmat, Jalaludin, *Metode Penelitian komunikasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2004.

Singarimbun, Masri dkk, *Metode penelitisan Survei*, Jakarta, LP3ES Indonesia, 1995.

Syarif, Rusli, *Pedoman Pelaksanaan Aanalisis Jabatan dan Pemanfaatan Hasilnya*, Bandung, Angkasa, 1998.

The Liang Gie, *Ensiklopedia Administrasi*, Gunggung Agung, Jakarta 1983

Winardi, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1992.

Wursanto LG, *Pokok Pokok Pengertian Human Relations*, Pustaka Dian, Jakarta 1985

#### **B. Sumber lain**

A.S. Dick, & K. Basu, *Customer Loyalty, Toward an Integrated Conceptual Fromework*, Jurnal of the Academy of Marketing Science, Vol. 22, No. 2 2007

Moelyono, Anton M., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1994.

R.L. Oliver, *Whence Consumer Loyalty*, Jurnal of Marketing, Vol 63, 2007