

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon W. 2013. *Research Design*. Pendekatan Kualitatif, kuantitatif dan *Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Cangara, Hafied. 2012 *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Hardiansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mukarom, Zainal dan Mahibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Public Relations: Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Poltak, Sigit R., Rusman G., Akhmad M., Didit S., Djohan B., dan Syaifudin. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rakhmat, J. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja
- Ardianto, E, 2013. *Metodologi penelitian untuk Public Relations. Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Sumber Lain :

- www.bankbri.co.id
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Bank>