

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A. C. (2009). *Pokoknya Kualitatif Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya.
- Ardianto, E. (2010). *Metode Penelitian untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Denzin, N. K. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dr.Sugiyono, P. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Alfabeta.
- Effendy, O. U. (1998). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikolo- gis*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Handoko, H. (2005). *Customer Service Berkualitas. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jeffkins, F. (2004). *Public Relations (Edisi 5)*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lattimore, D. B. (2010). *Public Relations: Profesi dan Praktik (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Turner., W. R. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi. Analisis dan Aplikasi. Buku*

*I.* . Jakarta: Salemba Humanika.

Sumber Lain :

- [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id)

- Sudirman, Dio Prayoga, “Fungsi Komunikasi Pelayanan Customer

Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank

Danamon.”, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 3. No. 3 Tahun 2015.