

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ardianto, E. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation Kuantitatif Dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama Media.
- Barnlund. (1970). *Transactional Model Of Communication*. Harper&Row.
- Bogdan, T. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Moleong 1989*. PT Remadja Karya.
- Effendy, O. U. (1989). *Kamus Komunikasi*. PT Mandar Maju.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakri.
- Effendy, O. U. (2009). *Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Hafied, C. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Rismawaty, Surya, D. E., & Juliano, S" (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Raja Grafindo Persada.
- Marshall, C. R. (2011). *Primary data Collection Methods Designing Qualitative Research*.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2002). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (1997). *Metode Penelitian*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi : Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, R. (2003). *Metode Penelitian PR Dan Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tubbs & Mess. (2005). *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.

Jurnal:

- Satria, D., & Aisyah, S." (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service PT

Telkom Terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi.Id Di Kota Padang. *Jurnal Jurnalisme*, Vol. 7 (No.2).

Hariyani, P., & Utari, R." (2013). Pengaruh Aktivitas Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru. *Jurnal Komunikasi*, Vol. 8 (No.1).

Tarsani." (2017). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi. *Jurnal Bricolage*, Vol. 2 (No.1).

Internet Searching:

<https://bri.co.id/info-perusahaan>