

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ardianto, Elvinaro . 2011. *Metode Penelitian untuk Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan : Karisma Publishing Group.
- DeVito, Joseph. A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia (Edisi Kelima)*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta CV.
- Juliano, Sangra. 2013. *SPSS for Communication Science*. Bandung.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi XI (terjemahan), Jilid II*. Jakarta : Erlangga
- Mulyana, Deddy. 2003. *Ilmu Komunikasi suatu pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir Moh. 2011. *Metode Penelitian, Cetakan Kelima*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

- Siregar, Sofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antar Pribadi*. Semarang: Unnes Press.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suranto AW. 2011. *Komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Solihat, Manap. Purwaningwulan, Melly Maulin. Solihin, Olih. 2015. *Interpersonal Skill (Tips Membangun Komunikasi dan Relasi)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Widjaja, A. 2000. *Ilmu komunikasi pengantar studi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

### **Skripsi**

- Pertiwi, Irma. 2017. *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Customer Service PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM*. Bandung, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
- Agitha, Audy. 2018. *Hubungan Kredibilitas Customer Service Dengan kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BNI) Pojok Cimahi*. Bandung, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
- Juliansyah, Trisna. 2011. *Efektivitas Komunikasi Antarpersona Customer Service PT. POS Indonesia Kantor Cabang Bandung Terhadap Loyalitas Pelanggannya Periode Maret 2011*. Bandung, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

### **Internet Searching**

Bank Negara Indonesia. 2017. *BNI TAPMA (BNI TAPLUS MAHASISWA)*. Melalui [www.bni.co.id/id/id/bankingservice/consumer/simpanan/bnitapma.aspx](http://www.bni.co.id/id/id/bankingservice/consumer/simpanan/bnitapma.aspx)

### **Sumber Lain**

Arsip Bagian Administrasi Umum (BAU) Universitas Komputer Indonesia. Bandung: 2021

Arsip PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unikom Bandung: 2021