DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, Elvinaro . 2011. *Metode Penelitian untuk Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan : Karisma Publishing Group.

Effendy, Onong Ucjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek (cetakan ketujuhbelas)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Juliano, Sangra. 2013. *SPSS for Comunication 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.

Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

_____. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT 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. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alphabeta.

_____. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alphabeta.

Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Tubbs, Stewart L. dan Sylvia Moss. 2011. *Human Communication Konteks Konteks Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Widjaja, A.W. 2002. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bina Aksara.

Internet

http://www.bni.co.id (9 Maret 2017 pukul 20.36 WIB)