

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. 2003. *Komunikasi intrapersonal & komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- A. W. Widjaja, 1993. *Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cangara, H. Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. Pengantar oleh Supardi, Suparlan, 2002, *Research Qualitative & Quantitative Approaches (Desain Penelitian Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif)*, Jakarta, KIK Press.
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta : Profesional Books
- Djamadin, Bahari. 2004. *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: BPK Gunung Mulya
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Hargie, Dickson, 2004. *Skilled Interpersonal Communication*, New York, Routledge
- Hardjana, Agus M, 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir, 2013 *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2010) hlm.113
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kurniawati, Rd. Nia Kania. 2014. *Komunikasi Antarpribadi: Konsep dan Teori Dasar*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Moleong, Lexy J., 2007, *Motodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktik Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan: Gp Press Group.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group

- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rohim, Syaiful. 2016. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supratiknya, A. 1995. *Tinjauan Psikologi Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Kanisius
- West, Richard dan Turner. (2009). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Widjaja, A.W. 1993. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara

JURNAL :

- Dio Prayoga, *Fungsi Komunikasi Antarpribadi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung di PT. Bank Danamon Indonesia Cabang Sudirman Samarinda*, eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 3, 2015: hlm. 3

INTERNET ;

- Komunikasi Intepersonal, Pengertian, Elemen, Sifat dan Prinsip.
<https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-interpersonal> di akses pada tanggal 15 April 2019
- <https://www.fifgroup.co.id/informasi-perusahaan/informasi-umum>, di akses pada tanggal 24 Januari 2020.
- https://www.researchgate.net/publication/286956568_Relationship_between_Interpersonal_Communication_Skills_and_Organizational_Commitment_Case_Study_Jahad_Keshavarzi_and_University_of_Qom_Iran. European Journal of Social Sciences – Volume 13, Number 3 (2010). Di akses pada tanggal 05 Mei 2019.