

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. U. (1992). *Psikologi Umum*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendy, O. U. (1981). *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung: Alumni.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hapsila, I. A. (2019). *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kasmir. (2004). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan Cetakan Ke-12*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P. (1991). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: FE UI.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2006). *Pengantar Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Tangerang: Ramdina Prakarsa.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian Cet ke-10*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Robert-Phelps, G. (2001). *Customer Relationship Management: How to turn a good business into a great one!*
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Satori, A. K. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, A. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Setya, A. M. (2020). *Komunikasi Interpersonal*. Magelang: Pustaka Rumah Cinta.

- Shandi, F. S. (2008). *Creative Skills For Customer Relationshio*. Jakarta: PT Citra Suhanda Gemilang.
- Silviani, I. (2019). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tablan, F. (2016). A Catholic-Personalist Critique of Personalized Customer Service. *Journal of Markets & Morality* 19(1).
- Usman, H. (2011). *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan Ed-3*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yulianita, N. (2005). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas Islam Bandung.

