**DAFTAR PUSTAKA**

**Anggoro, ML.** 2000. **Teori dan Profesi Kehumasan: Serta Aplikasinya di Indonesia.** *Jakarta: Bumi Aksara.*

**Ardianto, Elvinaro**. 2010. **Metodologi Penelitian Untuk *Public Relations*.** Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

**Cultip, Scot M.,** **Allen H. Center, Glen M. Broom.** 2009. ***Effective Public Relations***. *Jakarta: Preneda Media Group*

**Devito, Joseph A**. 1996. **Komunikasi Antarmanusia**. *Jakarta: Profesional Books.*

**Effendy, Onong Uchjana.** 1990. **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.** *Bandung: Remaja Rosdakarya.*

**Irawan, Handy, D.** 2003. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.** *Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.*

**Jefkins, Frank.** 2003. ***Public Relations.*** *Jakarta: Erlangga*

**Kotler, Philip**. 2002. **Manajemen Pemasaran** Jilid 1 Edisi Milenium. *Jakarta : Prehallindo.*

**Lasswell, Harold.** 2009. ***Structure and Function of Communication in Society.*** *New York.*

**Mulyana, Deddy.** 2000. **Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar,** *Bandung: Remaja Rosdakarya*

**Nasution, S.** 2003. **Metode Penelitian Naturalistik Kuantitatif.** *Bandung: Tarsito*

**Nazir, Moh.** 2005**. Metode Penelitian**. *Bogor: Ghalia Indonesia*

**Ruslan, Rosady.** 2008. **Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi).** *Depok: Rajawali Pers*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** 2008. **Metode Penelitian Public Relations** **dan Komunikasi.** *Depok: Rajawali Pers.*

**Soehartono, Irawan.** 2015. **Metode Penelitian Sosial.** *Bandung: Rosdakarya.*

**Soemirat, Soleh.** 2002. **Dasar-dasar Public Relations**. Bandung: Remaja *Rosdakarya.*

**Sudjana.** 2005**.** **Metoda Statistika.** *Bandung: Tarsito*

**\_\_\_\_\_\_\_\_.** 2010. **Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif & RND**. *Bandung: Alfabeta.*

**Suhandang, K.** 2012. ***Public Relations* Perusahaan**. *Bandung, Nuansa Cendikia.*

**Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra**. 2007. ***Service, Quality Satisfaction.*** *Yogyakarta: CV Andi Ofset,.*

Sumber Lain:

**Sejarah Berdiri dan Visi Misi BCA** didapat melalui situs resmi Bank BCA http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/CariTahu-Tentang-BCA/Visi-dan-Misi&ei=HYLvHdxo&lc=id-IDS&=1&m=206&host=www.google.co.id&ts=1494942985&sig=ALNZjWnzRQKcVs-xPKWObUi4ePQyyRU8kw

Diakses pada tanggal 20 April 2017