

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasjid, H. (1994). *Teknik Penarikan sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, M. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell, J. W. (2010). *Reserch Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devito, J. A. (2014). *The Interpersonal Communication*. Amerika: Pearson Education Limited.
- Effendy. (2015). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hardjana, A. M. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kasmir, D. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, K. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis: Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moelong, P. D. (2010). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhidin, A. S. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyana, D. (2015). *Komunikasi Bisnis, Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Aktivitas Bisnis*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Ngalimun. (2020). *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Parama Ilmu.
- Richard, G. F. (2017). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Riswandi. (2009). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellent*. Bandung: Gosyen Publishing.
- Satibi, I. (2011). *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Ceplas.

- Sekaran, U. d. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Pengembangan Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sikula, A. W. (2017). *Komunikasi Bisnis*. Surakarta: Erlangga.
- Silalahi. (2018). *Metode Analisis Data dan Interpretasi Hasil Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sodik, S. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudijono, A. (2008). *Pengantar Statistik*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sugiyono, P. D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanti. (2012). *Metode Penelitian Komputerisasi R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, A. W. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Wood, T. J. (2013). *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian*. Jakarta: Salemba Humanika.

### **Skripsi dan Jurnal**

- Marleni, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank BPD Sulselbar Cabang Polewali Mandar*. Retrieved from [http://repository.unhas.ac.id/http://repository.unhas.ac.id/264/2/E31113327\\_skripsi\\_12-11-2020\(FILEminimizer\)\\_1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/http://repository.unhas.ac.id/264/2/E31113327_skripsi_12-11-2020(FILEminimizer)_1-2.pdf)
- Mikawati, R. (2020, November 05). *Pola Komunikasi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang)*. Retrieved from [repository.radenfatah.ac.id/7821/](https://repository.radenfatah.ac.id/7821/)
- Muhammad Reza, R. S. (2018, Mei 02). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Customer Service dengan Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Belawan Sumatera Utara*. Retrieved from [jim.usk.ac.id/FISIP/article/view/7211](https://jim.usk.ac.id/FISIP/article/view/7211)
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research Vol.17*, 46.
- Suciani, N. (2022, Oktober 07). *Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah Purbalingga dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Pegadaian*

*Syariah Purbalingga*). Retrieved from Repository UIN Professor Kiai Haji Saifuddin Zuhri: <https://repository.uinsaizu.ac.id/16073/>

Ulfa, F. (2017). *Pelaksanaan Service Excellent oleh Customer Service pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry*. Retrieved from <https://repository.ar-raniry.ac.id>: <https://repository.ar-raniry.ac.id/3396/>