

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. (2009). *Public Relations Praktis*. Edisi pertama. Jakarta: Widya Padjajaran. hlm. 61
- Asriwati. (2021). *Strategi Komunikasi Yang Efektif: Communication For Behavioral Impact (COMBI) Dalam Pengendalian Demam Berdarah Dengue*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Bagong, Suyanto, dan Sutinah. (2008). *Metode Penelitian Sosial:Berbagai Alternatif pendekatan*. Jakarta:Kencana
- Basrowi & Suwandi. (2009). *Memahami penelitian kualitatif*. PT. Rineka Cipta.
- Bungin, M. B. (2008). *Penelitian Kualitatif*. Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Devito, A Joseph. (2019). *Komunikasi antar manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Dyahjatmayanti, D., & Febrianto, H. P. (2023). *Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*.
- Heryana, A., St, S., & Km, M. (2018). *Informan dan Pemilihan Infroman Dalam Penelitian Kualitatif*.
- Jauhari, H., & Jauhari, M. (2022). *Customer Service Strategy In Increasing The Number Of Custoners At Bank BJB Syariah Braga Branch Office*. *Journal of Public Administration*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.61317/jc.v1i1.7>

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan 11, Jakarta : PT Rajawali Gravindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Munthe, N. B. (2023). *A Marketing Communication Startegy Of Delivery Services J&T Express In The Digital Marketing Era In Improving CustomerService In Medan City*. 12(03).
- Nisaputra, R. (2023). *Ini Dia Bank-Bank dengan Layanan Terbaik Tahun 2023*. Diakses pada 11 Januari 2024, dari <https://infobanknews.com/ini-dia-bank-bank-dengan-layanan-terbaik-tahun-2023/>
- Putri, G. G., & Gofur, A. (2022). *Strategi pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan di KCP BankMandiri Cinere Depok*. 2.
- Rosmika, T. E. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Strategi Komunikasi Customer Service Dan Kualitas Pelayanan*. 5.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:
PT Alfabet.

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D.
Bandung: ALFABETA.

Sukmadinata, Nana Syaodih. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT
Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy (2017), Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

Bank Muamalat. (2016). Diakses pada tanggal 11 Januari 2024, dari
<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>

Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks

Yuliana. (2018). Komunikasi antar Individu, Suluh Media. Yogyakarta. hal. 79

Zuldafrial. (2012). Penelitian Kualitatif. Surakarta: Yuma Pustaka