

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Ghofur, Anshori. 2009. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agustina Harahap, Reni. 2019. *Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Awaludin. 2011. *Manajemen Bank Syariah*. Makassar: alaudin University Press.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, and Glen M. Broom., 2009. *Effective Publik Relations*. Jakarta: Kencana.
- Danandjaja, Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ellena, Fierda. 2011. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang)*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- I Komang. Et al, Ardana. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ikatan Bankir Indonesia, Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Ismonto, Kuat. 2009. *Manajemen Syariah Implementasi TMQ dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jundiani. 2009. *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Malang: UIN Malang Press.
- kador, Jhon. 2009. *Effective Apology*. Jakarta: Gemilang Anggota IKAPI.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kusuma, Dyan. 2010. *Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*. Universitas Sebelas Maret Sukarta: Tugas Akhir.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurtjahjani, Fullchis. 2018. *Public Relations Citra Dan Praktek*. Malang: Polinema Press.
- Patton, Michael Quinn. 1987. *Qualitative Education Methods*. Beverly Hills: Sage Publication.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnasari, Tri Ririn, and Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Roslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Saleh, Akh Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbit Universitas.

JURNAL

- Prima, Ayu Riski Maharani. 2013. 'Customer Relations Management Sebagai Salah Satu Upaya Public Relations Perusahaan Jasa Perbankan Menciptakan Good Image'. 1(6)..

WAWANCARA

Wawancara Pribadi dengan ibu Muthia Fazrina dan Ibu Siti Nurrena Kusuma