

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Budi, Rayudaswati. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Makassar: Kretakupa Print.
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- J. Supranto. (2003). *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- \_\_\_\_\_. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. (2012), *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane.(2007). *Manajemen Pemasaran*, jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, (2011). "*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*". Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*(Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Dan Hubungan Kerja*, Bandung: Pionir Jaya.
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Richard West, Lynn H.Turner. 2008 *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi* (Buku 2) (Edisi 3) Jakarta: Salemba Humanika
- Riswandi. (2009). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rosady, Ruslan. (2004). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyomo. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.

\_\_\_\_\_. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.

Wiryanto. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. Gramedia Wilasarana Indonesia.

#### Non Buku :

Bismawati. 2016. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara*. Volume 4, Nomor 3. Universitas Tadulako.

Darmaji, Alwan, dan Hendri, M. 2017. *Faktor-Faktor yang Mendorong Siswa MIA SMAN Mengikuti Bimbingan Belajar Luar Sekolah Di Kecamatan Telanapura Kota Jambi*. Jurnal EduFisika Vol 2 No 1 pp. 25-37

Edvardsson,Bo., 2005. *Service Quality: beyond cognitive assessment* pp. 127-131.

Ghazali, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Heridiansyah, Jefri. 2012. *Pengaruh Advertising terhadap Pembentukan Brand Awareness serta Dampaknya pada Keputusan Pembelian Produk Kecap Pedas ABC (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Kecap Pedas ABC Kota Semarang)*. Jurnal STIE Semarang Vol 4 No 2 Edisi Juni 2012 pp. 53-73

Heriyanto, Aan P. 2013. *Analisis Pemanfaatan Buku Elektronik (E-Book) oleh Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang*. Jurnal Ilmu Perpustakaan Volume 2 Nomor 2 pp. 1-9.

- Imelda, Sri. 2017. *Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin*. Volume 17. Nomor 1. Politeknik Negri Banjarmasin.
- Mayangsari, Yashinta dan Estik Hari P. 2016. *Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi*. Volume 1. Nomor 1. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Mukhsin, R., Mappigau, P., Tenriawaru, A.N. 2017. *Pengaruh Orientasi Kewirausahaan terhadap Daya Tahan Hidup Usaha Mikro kecil dan Menengah Kelompok Pengolahan Hasil Perikanan di Kota Makassar*. Jurnal Analisis Desember 2017 Vol 6 No 2. Pp. 188-193.
- Mulyadi, Muhammad. 2011. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya*. Jurnal Studi komunikasi Vol 15 no 1.
- Nilasari, E. dan Istiatin, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma Vol 13 No 1 pp. 1-12.
- Nurhayati. 2008. *Studi Perbandingan Metode Sampling antara Simple Random dengan Stratified Random*. Jurnal Basis Data, ICT Research Center UNAS Vol 3 No 1 Mei 2008 pp. -
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Y. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Volume 11. Nomor 2. Universitas Telkom.
- Pradana, M., dan Reventiary, A. 2016. *Pengaruh Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia)*. Jurnal Manajemen Vol 6 No 1 Juni 2016 pp 1-10.
- Sembiring, Benny K.P., Kusmanto, H., dan Tarigan, U. 2016. *Perilaku Aparat Birokrasi dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk*. Jurnal Administrasi Publik Vol 6 No 2 pp 97-106.
- Singestecia, R., Handoyo, E., Isdaryanto, N. 2018. *Partisipasi Politik Masyarakat Tionghoa dalam Pemilihan kepala daerah di Slawi Kabupaten Tegal*. Unnes Political Science Journal Vol 2 No 1 pp. 63-72.
- Sugandi, U., Hernawan, D., dan Ratnamulyani, I.A. 2015. *Hubungan Pengawasan Efektifitas Kerja Pegawai*. Jurnal Governansi ISSN 2442-3971 Col 1 No 1 April 2015 pp. 35-43.
- Wahidmurni. 2017. *Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif*. Pp. 1-16.
- Widi, E. Ristya. 2011. *Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi*. Stomatognatic (J.K.G. Unej) Vol 8 No 1 pp. 27-34.

Yanti, Dwi Novel P. 2013. *Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service di PT. Indosat, TBK Balikpapan*. Volume 1. Nomor 3. Universitas Mulawarman.

Website:

<https://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA> . (Diakses 20 Juni 2020. Pukul 19.30)