

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Abdul, Majid. (2009) *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: PT RemajaRosda

Arikunto, S. (2006) *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

Ardianto, Ekvinaro. (2011) *Metologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Bagong-Dwi Narwoko, J. (2006) *Sisiologi Teks untuk Public Relations Kuantitatif*. Kencana Media Group

Bungin, Burhan. (2010) *Metologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Cohen Bruce J. (1992) *Sisiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rineka Citra.

Djaja, H.R Danan (1985) *Peranan Humas dalam Perusahaan*, Alumni Bandung.

Effendy, Onong Uchjan. (1993) *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti

Fadli dalam Kozier Barbara. (2008) *Konsep Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

James G. Barnes (2003) *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Management Hubungan Pelanggan)* Edisi 2. Yogyakarta

Moore, H. Frazier. (1988) *Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus, dan Masalah*. Bandung: PT .Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. (2006) *Metologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

M.Nazir (1988) *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Ruslan, Rosady (2003) *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

Soekanto, Soerjono. (2002) *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara

Subadi, Tjipto. (2009) *Sosiologi dan Pendidikan*. Surakarta: Fairus.

Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sunarto (2006) *Pengantar Manajemen*, Bandung: CV Alfabeta

Yin, Robert K (2003) *Studi Kasus Design dan Metode*. Jakarta: Raha Grafindo Persada

Yulianita, Neni (2005) *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas (P2U)

Jurnal :

Ervina Ningrum (2017) *Peranan Customer Service dalam manajemen komplain pada Bank Jateng Cupem Syariah Semarang Barat*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Diana Suryaningrum (2017) *Peranan Customer Service dan dan personal marketing dalam meningkatkan jumlah dan loyalitas nasabah di BMT*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Hikma Nofianti (2016) *Peranan Customer Service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan pengguna jasa pada Bank BIN KCS Semarang*. Universitas IslamNegeri Walisongo Semarang