

Daftar Pustaka

- Anggreawan, C. (2015). *Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Trust, Customer Commitment dan Customer Loyalty pada nasabah BCA di Surabaya*.
- Angraeni, P. A. (2020). *Pengaruh kompensasi, budaya kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Pt Pacific Lelang Internasional Cabang Palembang*.
- Burhanudin, T. (2020). *BCA Tertantang Ciptakan WOW Customer Experience*. Retrieved from <https://www.marketing.co.id/bca-tertantang-ciptakan-wow-customer-experience-2/>
- Desi. (2017). *Magang Bakti BCA*. Retrieved from <https://desialifia.wordpress.com/sejarah-singkat-tentang-bca/>
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba empat.
- Djamarah, S. B. (2014). *Pola Asuh Orang Tua dan Komunikasi dalam Keluarga: Upaya Membangun Citra Membentuk Pribadi Anak*. Jakarta: Rineka Cipta.
- DosenPendidikan. (2020). Retrieved from Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM): <https://www.dosenpendidikan.co.id/manajemen-sumber-daya-manusia/>
- Fajar, M. (2009). *Ilmu komunikasi teori & praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fitria, S. (2020). *Pola Komunikasi Organisasi Internal pada Bank DKI Syariah Cabang Bandung*.
- Fitrio, R. D. (2013). *LAPORAN KEGIATAN PT . BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO). TBK*.
- Gracia Febrina lumentut, J. T. (2017). *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di LPM (lembaga pers mahasiswa) Inovasi Unsrat*.
- Jumriati. (2017). *Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa*.
- Lavinda. (2020). *Manajemen SDM : Kenali Fungsi dan Tujuannya*. Retrieved from <https://www.jurnal.id/id/blog/manajemen-sdm-kenali-fungsi-dan-tujuannya/>
- Meita Pragiwani, M. B. (2019). *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Pola Komunikasi Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Premier Wealth Pada PT Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Thamrin*.

- Poppy. (2020). *Kinerja Karyawan dan Faktor-faktor yang Memengaruhinya*. Retrieved from <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/kinerja-karyawan-dan-faktor-faktor-yang-memengaruhinya/>
- Pratiwi, R. (2012). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Makassar*.
- Presence, S. (2020). *Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Retrieved from <https://smartpresence.id/blog/pekerjaan/apa-itu-manajemen-sumber-daya-manusia>
- Prof. DR. Lexy J. Moleong, M. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, D. (2019). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Qomariyah, S. (2016). *Limpahan Pengetahuan Pada Klaster Industri Animasi Di Cimahi*.
- Saputra, A. B. (2013). *Pola Komunikasi Dalam Produksi Program Acara Talkshow SAKINAH di KSTV Kediri*.
- Setiyanto, A. I. (2016). *Pengaruh Komunikasi Horizontal dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Organisasi Jasa Keuangan di Batam*.
- Yarosca, E. T. (2016). *Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan LPP RRI Surakarta*.