

Daftar Pustaka

Buku :

- Ardianto, Elvinaro dan Soleh Sumirat,2004. *Dasar-Dasar Public Relations Cetakan Ketiga, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.*
- Buttle, Francis,2007, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools.* Malang:Bayumedia Publishing
- Hamidi, 2008 *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*,Malang : Universitas Muhammadiyah Press
- Hurriyati, Ratih.2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*,Bandung : Alfabeta
- Jefkins, Frank,1995, *Public Relations Edisi Keempa.* Jakarta : Erlangga
- Kasmir.S.E., M.M, 2002, *Dasar – Dasar Perbankan.* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- _____,2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- _____,2010, *Manajemen Perbankan.* Jakarta : Rajawali Pers
- _____, 2011 *Etika Customer Service.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Lexy, J Moleong,2002 *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung : Remaja Rosdakarya
- Lattimore,D., Baskin,O.,Heiman,S.T,.Toth,E.L, 2010, *Public Relations Profesi Dan Praktik,* Jakarta : Salemba Humanika.
- Morisan, 2013 *Teori Komunikasi.* Bogor: Ghava Indonesia
- Moleong,J.Lexy,2011 *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady,2010, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi.* Jakarta PT Raja Grafindo Persada
- Ruslan, Rosady, 2006, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi,* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Jurnal :

Utami, Sri, Rizky dan Nurjanah. 2019. *Strategi Marketing Public Relations dinas Komersial PT. Angkasa Pura II Dalam Mempertahankan Loyalitas Mitra Usaha Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru*, Vol. 6 No 1. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/22812>, diakses tanggal 03 Februari 2019

Emilasyah, Nur. 2013. *Peran Public Relations Terhadap Loyalitas Konsumen Indosat Di Kota Makassar*, Vol 16 No 13, <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/pekommas/article/view/1160303/133>, diakses tanggal 13 Februari 2018

Dartina, Vina. 2018. *Strategi Komunikasi Persuasi Sales And Account Manager Dalam Mempertahankan Pelanggan*, Vol 4 No 1. <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/idea/article/view/4178/2435>, diakses tanggal 13 Februari 2018

Internet :

www.permatabank.com

<http://kdpaine.blogs.com/themeasurementstandard/2010/05/bibliography-the-grunig-two-way-symmetrical-model-of-public-relations.html>, diakses tanggal 12 Januari 2019

<http://symmetrypublicrelations.com/vo101/2013/03/15/pr-should-strive-for-two-way-symmetrical-communication/>, diakses tanggal 12 Januari 2019

<http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>, diakses tanggal 14 Januari 2019

<http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-customer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>, diakses tanggal 14 Januari 2019

<http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>, diakses tanggal 14 Januari 2019

<https://id.wikipedia.org/wiki/nasabah>, diakses tanggal 14 Januari 2019

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Syafinah Zakhra
Tempat, Tgl Lahir : Jakarta, 29 Juni 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Menikah
Alamat sekarang : Jl. KH Mudham Gg Kiontong No 64 Rt. 006/01
Kel. Kemanggisan Kec. Palmerah Jakarta Barat
Telephone : 082121335182
Email : zakhra.zs@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

1997 – 1998 TK AS SANUSIA, JAKARTA BARAT
1998 – 2004 SDN 01, JAKARTA BARAT
2004 – 2007 SMP ASSA' ADATUL ABADIYAH, JAKARTA BARAT
2007 – 2010 SMK NEGERI 60, JAKARTA BARAT

2012 – SEKARANG UNIVERSITAS ESA UNGGUL, KEBON
JERUK JAKARTA BARAT

Pengalaman:

- Agustus 2010 – Juli 2011 : Bekerja di De' Chocola sebagai karyawati
- Oktober 2011 – Agustus 2014 : Bekerja di PT Bank Central Asia Tbk sebagai Customer Service
- Novemver 2014 – April 2015 : Bekerja di PT Borneo Pacific Global sebagai Personal Assistant to BOD
- Mei 2015 – Sekarang : Bekerja di Bank Permata Tbk sebagai Teller