

## DAFTAR PUSTAKA

Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

De Vito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Kharisma Publishing Group. Tangerang Selatan

Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Dinamika Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

\_\_\_\_\_. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

\_\_\_\_\_. 2006. *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2002. Balai Pustaka. Jakarta.

Kasmir, SE.MM.2005. *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gery. 1997. *Dasar – Dasar Pemasaran Jilid 1*. Edisi Kesembilan. PT. Indeks. Jakarta.

Lukman, Samparan. 2002. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. LAN. Jakarta.

Liliweri, Alo.1997. *Komunikasi Antar Pribadi*. Citra Aditya Bhakti. Bandung.

Mahmoedin, H.A.S. 1996. *Etiket Pelayanan Bank*. Gunung Agung. Jakarta.

Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

McQuail Dennis. 1996. *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Edisi kedua. Erlangga. Jakarta.

Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelaksana Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Ratminto dan Atik, dkk. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Sendjaja, S. Djuarsa, Ph.D, dkk. 1999. *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka. Jakarta.

Suprpto, J.M.A. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Sunarto. 2006. *Customer Service*. Amus Yogyakarta. Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie, A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York.

### **Sumber Lain**

File Arsip Dokumen BTN Tahun 2013/2014

Laporan Tahunan 2013 Bank BTN