

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, G. James. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. (2008). *Penelitian Kualitatif*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Canggara, Hafied. (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Diah, Muhammad. (2011). *Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Pendidikan*. Umri Press. Pekanbaru.
- Grener, Toni. (1990). *The Secret Of Succesfully Public Relations (Kiat Sukses Public Relations)*. Bumi Aksara. Jakarta.
- J.Paul&Jerry C. Olson. (2000). *Consumer Behavior*. Erlangga. Jakarta.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- _____. (2004). *Pemasaran Bank*. Prenada Media. Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Kencana. Jakarta.
- Kuntjoro, Dorodjatun. (1987). *Manajemen Pembangunan*. PT. Gelora Angkasa Pratama. Jakarta.
- Majid, Sukarto Abdul. (2009). *Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. PT.Raja Garfindo Persada. Jakarta.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rondakarya, Bandung.
- Nawawi, Hadari. (1993). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Nova, Firsan. (2012). *Re Public Relations*. Media Bangsa. Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. *Human Relations & Public Relations*. CV. Mandar Maju. Bandung. 2009.
- Peter Salim& Yuni Salim. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Modern English Press. Jakarta
- Poerdarminta. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.

Rahmat, Jalaludin. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Soekanto. (2000). *Suatu Pengantar*. Rajawali Pers. Jakarta

Suprantor. (1990). *Statistik Dan Aplikasi*. Erlangga. Jakarta.

Subagyo, Joko. (2006). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta

Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu. Yogyakarta

West, Ricard & Turner, Lynn H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi*. Salemba Humanika. Jakarta

Sumber Lainnya (Internet)

<http://www.bnisyariah.co.id> Diakses Pada Tanggal 19 November 2013