

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Imam, G. (2013) *Metode Penelitian Kualitatif : Teori Dan Praktik* Jakarta: PT Bumi Aksara
- Joseph A. (2011) *Komunikasi Antar Manusi (Edisi Ke 5)* Jakarta: Kharisma Publishing
- Kasmir. (2014) *Manajemen Perbankan. Cetakan Ke-12.* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Maulana (2020) *Komunikasi Partisipatif.* Penerbit : Universitas Medan Area
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. Usa: Sage Publications.* Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mutiah (2021) *Metode Penelitian Komunikasi (Kualitatif).* Modul Mata Kuliah
- Ngalimun (2018) *Komunikasi Interpersonal,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 44
- Saleh (2021) *Komunikasi Pelayanan Publik : Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintahan.* Penerbit : Malang : Intrans Publishing
- Sugiyono. (2016) *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta
- Yuliana (2018) *Sejarah Bank Aceh Syariah.* Penerbit : Ganesha Indonesia, Jakarta

Jurnal & Skripsi

- Adnan (2024). *Efektifitas Komunikasi Organisasi Dalam Pelaksanaan Program Kerja Gerakan Pramuka Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.* Merdeka Indonesia Journal International (4) 1
- Afandi (2021) *Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Sebatik Tengah.* Jurnal Washiyah Volume 1 No 20
- Arman. J (2020) *Gaya Komunikasi Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Dalam Melayani Nasabah Di Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh.* Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Volume 5, Nomor 1, Februari 2020
www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP

- Ananda, Imam Wahyu. (2021) *Pola Komunikasi Organisasi Himpunan Mahasiswa Bener Meriah (Himabem) Di Kota Medan Dalam Meningkatkan Solidaritas Keanggotaan*. Diss.
- Asri (2022) *Pola Komunikasi Interpersonal Pekerja Seks Komersil Dalam Prostitusi Online Di Sosial Media (Studi Kasus Di Bilangan Jakarta Pusat)*. Jurnal Ilmu Komunikasi 2022 (Universitas Persada Indonesia) IKON 11-1
- Bolang, James, & Agus (2015) *Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado*. Jurnal Emba Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.1126-1139
- Cahyani (2020) *Pengaruh Kredibilitas Tasya Farasya Terhadap Niat Beli Produk Focallure*. E-Jurnal Medium, Available at: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/68462>
- Cahyasari (2019) *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru*. <http://repository.uinfhttp://repository.uinsuska.ac.id>
- Cahyo, E. N., Sutianingsih, & Dewi, S. N. (2024). *Peran Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Terhadap Word Of Mouth*. ProBank: Jurnal Ekonomi dan Perbankan, 9(1), 122–138
- Chintia, N., Gegen, G., & Noviyanti, I. (2024). *Analisis Rasa Kepercayaan Dan Komunikasi Yang Efektif Dalam Pengambilan Keputusan Konsumen*. SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi, 22(3), 310–333.
- Ellawati (2017) *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Safir Bengkulu*. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/3025>
- Ferry, Koagouw. (2015) *Pola Komunikasi Anak-Anak Delikuen Pada Keluarga Broken Home Di Kelurahan Karambosan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado*. Manado: Universitas Acta Durna.
- Fitriana (2020). *Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Divisi Costumer Service di Bank Lampung KCP Natar*. Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah, Vol. 08 Nomor 1
- Fitriyani (2023) *Pelayanan Costumer Service Dalam Meningkatkan Kulaitas*. Jurnal Fisip Unsyiah Vol 7-(9)

- Hapsari (2021) *Pola Komunikasi Anak Dan Orang Tua (Studi Kasus Keterbukaan Komunikasi Siswa SMA Batik 1 Surakarta Yang Menjalani Gaya Berpacaran Secret Relationship Terhadap Orang Tua)*
- Imasari (2011) *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BCA Tbk.* Fokus Ekonomi (Fe), Desember 2011, Hal. 183 - 192 Vol. 10, No. 3 ISSN: 1412-3851
- Junaedi (2020) *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo).* Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/profit> E-ISSN : 2597-9434
- Mazaya M (2013), "*Pengaruh Gaya Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Semarang),*" *Interaksi Online*, Vol. 1, No. 4
- Mikawati (2019) *Pola Komunikasi Persuasif Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang).* Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang
- Nasution (2015) *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking.* Jurnal Nisbah Vol 1 Nomor 1 Tahun 2015
- Priansa, D. J. (2019). *Pelatihan Kerja: Meningkatkan Kinerja Dan Kompetensi.* Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia, 8(4), 112-125.
- Purba, Z. I. H., & Talumantak, R. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah di BCA Express Met Mall Cibubur.* Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce, 2(3), 232–256.
- Redhana, I. W. (2019). *Mengembangkan Keterampilan Abad Ke-21 dalam Pembelajaran Kimia.* Jurnal Inovasi Pendidikan Kimia, 13(1), 2239–2253.
- Sebayang (2021) *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada PT Bank BNI KCU Medan.* Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi Volume 1 No. 2 Juli 2021
- Siregar (2011) *Kajian Tentang Interaksionisme Simbolik.* Jurnal Ilmu Sosial-Fakultas Isipol UMA Volume 4 Nomor 2
- Sutriani (2022) *Analisis Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe.* Jurnal Visioner & Strategis, Volume 11 Nomor 2-2022

- Thariq, A. (2021). *Komunikasi Profesional: Proses Pertukaran Informasi, Ide, Dan Pesan Secara Efektif, Jelas, Dan Sopan Dalam Konteks Bisnis Atau Lingkungan Kerja*. Jurnal Komunikasi Bisnis, 12(3), 45-58.
- Utama, B. (2023). *Ketetapan Komunikasi: Bahasa Dan Informasi Yang Disampaikan Harus Betul-Betul Akurat Atau Tepat*. Jurnal Komunikasi Efektif, 15(1), 22-34.
- Utami (2022) *Pola Komunikasi Pelayanan Customer Service Bank Jabar-Banten Selama Pandemi Covid-19*. Jurkom Volume 5 Nomor 1 Februari 2022: 86-98
- Wijayanti (2019) *Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah*. : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah Vol. 3 No. 1 January 2019 Page 60-69 Online ISSN : 2540-8402-ISSN : 2540-8399