

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta. 2004
- Burhan Bungin. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2007
- Charelesnia, Nova. 2017. Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pasien Di Rs Panti Rapih Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pasien di RS Panti Rapih Yogyakarta Periode November 2016 - Februari 2017). Diakses pada tanggal 08 November 2017 pukul 05.00 WIB dari <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/78/>
- Denzin, Norman K. dan Yvonna S. Lincoln (eds.). Handbook of Qualitative Research. Terj Dariyanto Dkk. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009
- Effendy, Onong Uchyana. Ilmu komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2015
- Elvinaro Ardianto dan Bambang Q-Anees. Filsafat Ilmu Komunikasi. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2009
- Frank Jefkins. Public Relations. Jakarta: Erlangga. 2004
- Hafid Cangara. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2004
- Kasmir. Etika *Customer service*. Jakarta: PT Rajarafindo Persada. 2011
- Kegiatan Perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk  
<http://www.btn.co.id/id/content/BTN-Info/Tentang-Kami/Kegiatan-Usaha-Bank-BTN>, diakses pada 01 Desember 2017, pukul 22:00 WIB
- Kristin Anderson and Carol Kerr. Customer Relationship Management. New York: McGraw Hill. 2002
- Lexy J. Moleong. Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2006
- Mardiana, Selvy dan Susi Indriyani. Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung. Vol 02.No. 01. Januari 2016. Diakses pada tanggal 30 Desember 2017 pukul 10.00 WIB dari <https://media.neliti.com/media/publications/75725-ID-pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-ha.pdf>

- Marry E Guffey. Kathleen Rhodes, Patria Rogin. Business Communication: Process & Product. Jakarta: Salemba Empat. 2006
- Millanyani, Heppy dan Inge Maudy Putri. Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT XL Axiata Tbk Di DKI Jakarta. Diakses pada tanggal 30 Desember 2017 pukul 11.00 WIB dari <https://repository.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/65329/slug/analisis-penanganan-keluhan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pt-xl-axiata-tbk-di-dki-jakarta.html>
- Moh.Nazir. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indoneisa. 2003
- Mulyana. D. Ilmu Komunikasi. Bandung: PT. Remajadokarya. 2005
- Nilai-nilai Budaya Perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk <http://www.btn.co.id/id/content/BTN-Info/Tentang-Kami/Work-Ethics> , diakses pada 01 Desember 2017, pukul 22:00 WIB
- Novilah. Aktivitas Komunikasi Customer Relations dalam Layanan Pengemudi GO-JEK Srikandi Terhadap Pengguna Jasa. Vol 16.No. 01. Mei 2017. Diakses pada tanggal 08 November 2017 pukul 05.00 WIB dari <http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/viskom/article/view/1648/1258>
- Purwanto, Djoko. Komunikasi Bisnis. Jakarta: Erlangga. 2006
- Riswandi. Ilmu Komunikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010
- Ruslan, Rosady. Teori Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2006
- \_\_\_\_\_. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers. 2010
- Rusyan, Shabrina Ayulia. 2013. Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan PT Nasmoco Bahtera Motor. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2017 pukul 21.00 WIB dari <http://e-journal.uajy.ac.id/4264/>
- Rhenald Kasali. Manajemen Public Relations. Jakarta: Grafiti Press. 2000
- Robert K. Yin. Studi Kasus: Desain & Metode. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005
- Sarah Cook. Customer Care Excellence: Cara Untuk Mendapatkan Customer Focus. Jakarta: PPM. 2004
- Sendjaja, Sasa Djuarsa, dkk., Pengantar Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka. 2016

- Scott M .Cutlip, Allen H. Center and Glen M. Broom.Effective Public Relations.Ed. 9.Cet 22. Jakarta: Kencana. 2007
- Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta. 2007
- Tentang PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,  
<http://www.btn.co.id/id/content/BTN-Info/Tentang-Kami/Sejarah-Bank-BTN> , diakses pada 01 Desember 2017, pukul 22:00 WIB
- UU RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.Bab 2 Tentang Asas, Fungsi, dan Tujuan. Bab 3 Tentang Jenis dan Usaha Bank
- Valeria, Zeithml, A. Parasuraman A, Leonard L. Berry. Balancing Customer.Perceptions and Expectations.New York: The Free Press. 1990
- Verdiansyah, Dani. Filsafat Ilmu Komuniaksi: Suatu Pengantar. Jakarta: PT Indeks. 2008
- Visi Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk  
<http://www.btn.co.id/id/content/BTN-Info/Tentang-Kami/Visi-Misi> , diakses pada 01 Desember 2017, pukul 22:00 WIB
- Wilcox et all. Ipublic relations: Strategi and Tactics. Seventh Edition.Newyork: Pearson Education, Inc. 2003
- William B. Martin. Quality *Customer service*: Cara Jitu Memenangkan Hati Pelanggan. Jakarta: PPM. 2005
- Yanti, Dwi Novel Putri. 2013. Kualitas Komunikasi Pelayanan *Customer service* di PT Indosat, Tbk Balikpapan. Diakses pada 30 Desember 2017 pukul 09.00 WIB dari [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/04/eJournal%20Dwi%20Novel%20Putri%20Yanti%20\(04-16-13-03-58-35\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/04/eJournal%20Dwi%20Novel%20Putri%20Yanti%20(04-16-13-03-58-35).pdf)