

Daftar Pustaka

Buku

Arief , (2007), *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang : Bayumedia Publishing.

Aw , Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta Graha Ilmu.

Cangar , Hafied. (2005), *Pengantar Ilmu Komunikasi* . Jakarta. Grafindo.

Dr. Nugrahani Farida, M.Hum,(2014), *Metode Penelitian kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Surakarta

Dr. Panju Redi, M.Si. ,(2018). *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi , Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu*. Jakarta : Kencana PRENADAMEDIA Group.

Effendi , Onong Uchjana,(2013) , *Ilmu ,Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

Devito.Joseph A. (1997). *Komunikasi Antarmanusia (Edisi Kelima)*. Terjemahan Oleh Agus Maulana. (2011). Jakarta: Karisma Publishing Group.

Mettasatya Afriliia Ascharisa, S.Sos., M.I.Kom dan Setya Arifina Anisa, S.I. Kom., M.Si (2020), *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*, Penerbit Pusataka Rumah Cinta, Magelang Jawa Tengah.

Mulyana, Deddy , (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Mudijono , Yoyon. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Surabaya: Jaudar Press.

Mu'ah dan Masram. (2014). *Loyalitas Pelanggan: Tujuan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo : Zifatama Publisher.

Onong Uchana, Effendi, (2008), *Dinamika Komunikasi* , Bandung : Remaja Rosdakarya.

Onong , Uchana Effendi, (1985), *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : Remaja Karya.

Suherman Ansar, S.IP., M.I.Kom, (2020). *Buku Ajar Teori- Teori Komunikasi*. Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).

Tjiptono, F., (2007), *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Cetak Ketiga, Malang : Banyumedia Publishing.

West, Tuner, (1008), *Pengantar Teori Komunikasi, Analisis dan Aplikasi*, Jakarta : Salemba Humanika.

Jurnal dan Website

Fitria Sari Afna, M.Si 2020, Etika Komunikasi (Menanamkan Pemahaman Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa), hlm12.

Ismah Karima Izza 2017, Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Bertransaksi di Agen BRILink Sinar Mas Gulang Kecamatan Mejobo Kudus, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam 2017, hlm 23.

Melanda Yora, 2019, Pengaruh Kedekatan Emosional Dan Atmosphere Terhadap Loyalitas Nasabah BRILink, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Nur Amalia ST. 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink di Pondok Zhafira Kota Palopo, Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo hlm 03.

Priyono Agus, 2019 Efektifitas Agen BRILINK dalam Peningkatan Pelayanan di BRI PancaRijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam), Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi DAN bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Rantika Sari Yuniar 2017, Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan *Dipresso Coffe* Bandung) , Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, hlm 15.

Salsabila Medy Tryana 2020, Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam), Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare , hlm 02.

Seftyan Nugraha Anggie 2017, Kualitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Mega Cabang Pembantu S.Parman Samarinda

Rahardjo Mudjia 2018, Pardigma Interpretif, <http://repository.uin-malang.ac.id/2437/1/2437.pdf>
[content/uploads/2017/08/EJOURNAL%20Anggie%20\(08-07-17-01-04-43\).pdf](http://repository.uin-malang.ac.id/2437/1/2437.pdf) , hlm 04

http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_pkn_0705452_chapter3.pdf (di akses pada 22 maret 2022)

