

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman. (2001;34) Dasar-Dasar *Public Relations*. Bandung: Citra Aditya. Bakti.
- Afdal, Ahmad Fuad, 2004) Tips & Trik Public Relations. Jakarta: PT Grasindo.g
- Bogdan & Taylor. (Iman, 203;82)“ Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktek”
- Dezin & Lincoln (Moleong,2017;5) “Metode Penelitian Kualitatif” (Moleong,2017;5) Bandung: Rosdakarya
- Effendi, Onong Uchjana Effendi. (1991;31) Hubungan Massyarakat Suatu Komunikologis
- Effendi, Onong Uchjana Effendi. (1998) Human Relations dan Public Relations dalam Manajemen. Bandung :CV Mandar Maju.
- Effendi, Onong Uchjana Effendi. (2000;300). Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek. Bandung. Mandar Maju.
- Elvinaro, Ardianto. (2016;167,223). Metodologi Penelitian Untuk Public Relations. Bandung: Simbiosia.
- Elvinaro, Ardianto. (2016;64). Metodologi Penelitian Untuk Public Relations. Bandung: Simbiosia.
- Greener, (2002). Kiat Sukses Public Relations dan Pembentukan Citranya. Serial. Terbitan: Sinar Grafika, 2002
- Infobank, (Maret 2018)

- Jefkins, Frank. (2003;10) *Public Relations* Edisi kelima, Jakarta: PT Gelora Aksara. Pratama.
- Jepkins, Frank. (1995;28) *Public Relations* Edisi keempat, Erlangga
- Kasali, Rhenald (2000) *Manajemen Public Relations, Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Graffiti
- Koestanto, Yuniati (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kusumastuti, (2001). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta. Galia Indonesia.
- Mantja, (Imam Gunawan, 2013;210) *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2017;186). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyana, Deddy. (2015:46) *Human Coomunication / Komunikasi Manusia* Bandung: Rosdakarya
- Octavia, (2003). *Public Relations* dalam membina hubungan antara perusahaan dengan masyarakat
- Payne, (2008). *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pawito (2001) *Penelitian Komunikasi Kualitatif* - Jakarta: LKIS Pelangi Aksara

- Peter, Paul. J. & Olson, Jerry. C. (2010). Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran = Consumer Behavior. Jakarta: Erlangga
- Rumanti, (2005). Dasar – dasar Public Relations Teori dan Praktik, Jakarta: PT Grassindo.
- Ruslan, (2005) Manajemen Public Relations & media komunikasi: konsepsi & aplikasi. Book. Terbitan: Jakarta Raja Grafindo Persada. Kutipan dari Harlow
- Strauss & Corbin (Sujarweni, 2014;31) “Metodologi Penelitian”
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014;32). Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, (1997) Strategi Pemasaran - Yogyakarta, Penerbit Andi
- Anita Sari, dan Mariaty Ibrahim. (2015). “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru”. JOM FISIP.
- Badri, Muhammad, (2009) Adopsi Inovasi Media Sosial Mahasiswa Jurusan ILMU KOMUNIKASI FDK UIN SUSKA RIAU (STUDI KASUS KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS)
- Nurfitri, (2016) S1 IAIN Syekh Nurjati – Cirebon. Skripsi “ Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah”
- Rani Sri. (2013). “Kualitas Pelayanan Tabungan Simpeda” (Studi Pada PT. BANK KALBAR PERSERO) Cabang Pembantu Jeruju Pontianak. Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Untan.

- Yee dan Young, (2002) dalam Nasution dan Widjayanto, (2007) *Journal of Technology Management*
- Dokumen Bank BRI (2011)
- Website Bank BRI, 2017
- Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965
- Penpres No. 17 tahun 1965
- Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1
- PERPU No. 41 tahun 1960
- Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992
- Peraturan Menteri Keuangan No. 135/PMK.05/2008
- Peraturan Menteri Keuangan No. 10/PMK.05/2009
- Sumber: Bank BRI Kantor Cabang Martadinata, (Oktober 2018)
- Surat Edaran Kanpus BRI S.112- DIR/BUD/8/89
- Undang-Undang No. 14 tahun 1967
- Undang-undang No. 13 tahun 1968
- Undang-undang No. 21 tahun 1968
- Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992
- <http://febigundar.blogspot.com/?m=1>

- <http://april04thiem.wordpress.com/2010/11/12/studi-kepuustakaan>