

Daftar Pustaka

- Adiwijaya, Michael. 2010. *8 Jurus Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Anindyanari, S., Widjanarko, W., Widodo, B. (2021). "Manajemen konten Instagram Milik pemerintah dalam promosi potensi pariwisata daerah di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah". *Jurnal Ilmu Komunikasi actadiurna*. Vol 17 No. 1. DOI:10.20884/1.actadiurna.2021.2021.17.1.3867
- Annisa, Tsalis. (2021, September 8). Customer Service: Pengertian, Tugas, Dan Deskripsi Pekerjaan Dan Skills. *Ekrutmedia.com*.
<https://www.ekrut.com/media/customer-service-adalah/>.
- Anugrah, Diat. 2022. Alasan Konsumen Menolak Produk Yang Ditawarkan. *yoursay.suara.com*. <https://yoursay.suara.com/lifestyle/2022/01/18/115345/5-alasan-konsumen-menolak-produk-yang-kamu-tawarkan-salah-satunya-isu-reputasi>.
- Artantie, N. 2014. "Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen dan Penyelesaian Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Debitur PD. BPR Tugu Artha Malang)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 2(1).
- Cutlip, S.M., Center, A.H., Broom, G.M. 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana, hal. 7.
- Dewi dan Hartono. 2019. "E-Commerce Marketing Communication Strategies on Consumer Buying Interest". *Journal Materials Science and Engineering*. Vol 662. DOI:10.1088/1757-899X/662/3/032013.
- Dyan Kusuma, 2010. Peranan Customer Service dalam Pelayanan Produk Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta, Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2016. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fadillah, Adil. 2020. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar". *Thesis*. DOI: 10.13140/RG.2.2.16260.14727. (diakses pada 22 Februari 2023).
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori & Praktek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gusway, F. C, 2010. *Basic Principles Of Retail Business: Prinsip0Prinsip Dasar Membangun Bisnis Ritel Yang Hebat*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hendri, Ezi. 2019. *Komunikasi Persuasif Pendekatan dan Strategi*. Bandung. Cetakan 1. PT. Remaja Rosdakarya.

- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kotler, P & Amstrong, G. 1994. *Principle of Marketing*. Prentice Hall. 10 Edition. New Jersey.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kwon, I.-W. G., & Suh, T. 2006. "Factors Affecting The Level of Trust and Commitment in Supply Chain Relationships". *Journal of Supply Chain Management*. 40(1), 4-14.
- Lay, Yudhinata Nico dkk. 2018. "Analisis Pengaruh *Service Quality, Personal Selling Dan Complain Handling* Melalui *Satisfaction* Serta *Trust* Terhadap *Customer Retention* (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)". *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 7 No. 2. DOI:<http://dx.doi.org/10.26418/jebik.v7i2.25694>.
- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antar personal*. Jakarta. Kencana Prenadamedia Group.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen pemasaran Jasa*. Jakarta; Salemba Empat.
- Marques dan Scheide. 2018. "How to communicate a new fashion brand through social media and public relations' perspective". *Journal Materials Science and Engineering*. Vol 459. DOI:10.1088/1757-899X/459/1/012097.
- Meryana. 2020. Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi). *Skripsi* (diakses pada 3 Juni 2022).
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Murdoko, E Widiyo Hari. 2007. *Great Customer Service Melayani Dari Hati*. Jakarta: PT. Elex Media Komutindo.
- Morissan A.M. 2009. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jakarta: Penerbit kencana, hal. 36-37.
- Nurtjahjani, Fullchi. 2018. *Public Relations Citra dan Praktek*, Malang: Polinema Press.
- Rahmawati, Dina Siti. 2016."Komunikasi Persuasif Leader Dalam Merekrut Calon Agen Asuransi Pada PT. *Prudential Life Assurance* Cabang Pekanbaru". *JOM Fisip* Vol. 3 No. 2 Oktober 2016.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rooswitasari, T. 2013. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J & J Learning. Edisi Pertama.
- Roslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT. Grafindo Persada.

- Salmiyah, Dini. 2017. *Marketing Public Relation Diantara Penjualan dan Pencitraan*. Yogyakarta. Cetakan 1. CV Budi Utama.
- Semuel, H. 2012. "Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), 33-41. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.7.5.33-41>.
- Silviani & Darus. 2021. *Strategi Komunikasi Pemasaran Menggunakan Teknik Integrated Marketing Communication (IMC)*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka. Cetakan Pertama.
- Susatyo Herlambang, 2010. *Public Relations and Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publising,
- Tarsani. 2017. "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi". *Jurnal Bricolage*. Vol 2. No 1.
- Wardhani, Sumarwan, Yulianti. 2015. "Pengaruh Persepsi Dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Hunian Green Product". *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*. Vol VI, No1.
- Widjanarko, W. Nuryanti. Dkk. 2022. Analysis Of Marketing Public Relations Of Taman Lazuardi Tourism Park In Banyumas, Central Java Province, Indonesia To Increasetourist Visiting Interest By Means Of Social Media. *Jurnal Ilmu Komunikasi Webology*. Vol 19 No 2.
- Yosef, Jani. 2009. *To Be A Journalist Menjadi Jurnalis TV, Radio, dan Surat Kabar Yang Profesional*. Yogyakarta: Graha Ilmu.