

DAFTAR PUSTAKA

- Budyatna, Muhammad, 2012, *Teori Komunikasi Antarpribadi*, (Jakarta: Charisma Putra Utama
- Cangara, Hafied, 2014, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : PT. raja grafindo Persada,
- Hidayat, Dasrun, 2012, *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.43
- Kasmir, 2014, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja grafindo Persada
- Kasmir,2010, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Lupiyoadi, Rambat, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyana, Deddy, 2014, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT. Remaja RosdaKarya
- Stephen W. Littlejohn & Karen A. 2016. Foss, *Ensiklopedia Teori Komunikasi 'Jilid 2'*, Jakarta:Kencana,
- Suranto AW, 2011, *Komunikasi Intenrpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wood, Julia T. 2013, *Komunikasi Interpersonal : Interaksi Keseharian*. (Jakarta : Salemba Humanika,2013) hlm. 20