

DAFTAR RUJUKAN

- Adi, W. A. S. I. T. O. (2019). Strategi Komunikasi Visual Nursanto Dalam Ajang Kompetisi Fotografi Melalui Karya Fotografi Makro. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Semarang*.
- Aditya, V. S. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Car Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
- Ahmad, N., Mirza, M., & Yoman, M. (2024). *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang)*. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 2999-3007.
- Arifin, A. (1984). *Strategi komunikasi: Suatu pengantar ringkas*. Bandung: CV Armico.
- Arisanti, F. N. (2021). *Komunikasi Interpersonal Customer Service PT. telkom Indonesia Cabang Pekanbaru Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan (Studi: PT. Telkom Indonesia Cabang Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Ariska, I. (2018). *Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan*. Surabaya: Skripsi Ilmu Komunikasi.
- Asri, I. (2022). *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administasi Kemennterian Agama RI*. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*,
- Candrasari, S. (2022). *Strategi Komunikasi Customer Service Officer Bank Central Asia KCU Kelapa Gading Dalam Meningkatkan Nilai Branch Service Quality*. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis dan Teknologi*, 8(3), 3298-3303.
- David, F. R. (2002). *Manajemen Strategi dan Konsep*. Jakarta: Prenhalindo.
- Haryati, R., & Rostiana, R. (2019). *Peran Customer Service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan*. *Journal of BusinessAdministration*
- Joseph A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia*(Terj),
- Kasmir (2004). *Etika Customer Service*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khairunisa, A. (2020). *Strategi Komunikasi Pengelola Café Sawah Dalam Meningkatkan Religiusitas Karyawan* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Kriyantono, *Teknik Praktis*

- Kusumadewi, Ika and Hidajat, wahju. (2022). *Pengaruh Fasilitas Pelayanan dan Service Performance Terhadap Kepuasan Nasabah PT.ASABRI (Persero) Kantor Cabang Semarang*, Uiversitas Diponegoro.
- M Syahrani Jailani, *Membangun Kepercayaan Data Dalam Penelitian Kualitatif*, PEJ , No 2 (Desember 2020): 19-23.
- Moleong, (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Mona Rizki Meldiana, Dedi Rianto Rahadi (2020). *PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG KOMPETENSI PEGAWAI PADA PERUSAHAAN* Vol. 4 No. 3
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Onong Uchjana Effendy, Human Relation dan Publik Relation
PT ASABRI (Persero). <https://www.asabri.co.id>
- Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. (2019). *Strategi Komunikasi Customer Service Pt. Jne Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan*. EJuournal Ilmu Komunikasi.
- Rijali, Ahmad. (2019). *Analisis data kualitatif*. Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah 17.33: 81-95.
- Sania, A. S. (2023). *Peran komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan Toko Besi CV Barokah Indah Jaya Juawana dalam meningkatkan motivasi kerja*. Universitas Semarang
- Saputra, S., & Kusumawardani, L. W. (2020). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Layanan Pos Express Pada Kantor Pos Kediri 64100*. Pro Mark, 10(1).
- Sefanya, R. U., & Bathesta, Y. (2020). *Strategi komunikasi dalam melakukan business recovery antara agensi public relations dengan startup digital*. Komuniti: Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi
- Situmeang, I.V. (2023). *Pola Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Komplain Pelanggan (Studi Pada PT. Inti Tama Karsa, Jakarta)*. IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial dan Humaniora.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Elfabeta,)
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif*, (Bandung: Afabeta,)
- Sundari, S., Hafizhoh, S., & Siahaan, H. (2023). *Pembentukan karakter siddiq dan amanah melalui program market day di MTS Swasta Sidratul 'Ulya. At Tuots*: Jurnal Pendidikan Islam,

- Syafruddin Jamal. (2012). *Merumuskan Tujuan dan Manfaat Penelitian*. Al-Munir: *Jurnal Ilmiah Dakwah dan Komunikasi*, 3 (5), hlm. 150
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- UTAMI, A. D. V., Hidayat, D., & Sos, S. (2021). *KOMUNIKASI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE BANK JABAR-BANTEN SELAMA PANDEMI COVID-19*.
- Van Basten, J. (2024). *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima PT Omega Media Global*. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1)
- WAHYUDI, R. (2023). *STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE PT. POS INDONESIA CABANG PEKANBARU DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Wiyanda Vera Nurfajriani et al., “Triangulasi Data Kualitatif,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, no.17 (September 2024): 826-833
- Yunni Rusmawati, D. J., & Bhiartzika, R. (2018). *Analisis pelayanan CS (Customer Service) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan*. *Jurnal EKBIS*, 19(1), Maret.
- Zafirah, D. (2023). *Strategi Komunikasi Menangani Keluhan Nasabah Dalam Mempertahankan Mutu Layanan Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washliyah Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).