

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, M. (2009). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepercayaan Pasien Serta Dampaknya Pada Reputasi Puskesmas Pada Pasien Poliklinik Umum Puskesmas Puter Dinas Kesehatan Kota Bandung.
- Alfie Tandiana Halim, D. R. (2022). ANALISIS PELAYANAN MESIN CUSTOMER SERVICE DIGITAL BCA. *Journal of Young Entrepreneurs*, 53-65.
- Arifin, Z. (2011). *Penelitian Pendidikan, Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Rosda Karya.
- BANK CENTRAL ASIA. (2023). *Tentang BCA*. Diambil kembali dari www.bca.co.id: <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca>
- BANK CENTRAL ASIA. (2023). *Visi, Misi dan Tata Nilai*. Diambil kembali dari www.bca.co.id: <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/visi-misi>
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Halim, A. T. (2022). ANALISIS PELAYANAN MESIN CUSTOMER SERVICE DIGITAL BCA. *Journal of Young Entrepreneurs*, 53-65.
- Herdijan Maulana, G. G. (2020). *Psikologi Komunikasi dan Persuasi* . Jakarta: Penerbit IN MEDIA.
- Heryadi. (2023). *CS Digital BCA Tuai Respons Positif Nasabah*. Diambil kembali dari mediaindonesia.com:<https://mediaindonesia.com/ekonomi/425694/cs-digitalbca-tuai-respons-positif-nasabah>
- IDRAJAT, C. D. (2023). DIGITALISASI PRODUK DAN LAYANAN PERBANKAN (Komuniaksi Persuasif pada Frontliner BNI Tanjungkarang dalam Mendorong Penggunaan BNI Mobile Banking pada nasabah). *Tesis: MAGISTER ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS LAMPUNG*, 1-204.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya, 2013.

- Munir, A. (2010). *Pendidikan Karakter Membangun Karakter Anak Sejak dari Rumah*. Yogyakarta: PT Pustaka Insan Madani.
- Prakoso, M. J. (2023, September 21). Wawancara dengan Security Bank BCA KCP Joyoboyo. (R. B. Saputra, Pewawancara)
- PT BANK CENTRAL ASIA Tbk, . (2023). *CS Digital: Solusi Praktis Ganti Kartu*. Diambil kembali dari [www.bca.go.id: https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/e-banking/cs-digital](https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/e-banking/cs-digital)
- Raodah. (2019). STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF CUSTOMOR SERVICE TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI BANK SULSELBAR CABANG BARU. *Skripsi: Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri ParePare*.
- Rendi Prayoga, Y. (2023). Komunikasi Persuasif Leader Dalam Merekrut Calon Agen Asuransi Pada Pt Prudential Syariah Cabang Binjai. *El-Mal*, 1193-1205. doi:<https://doi.org/10.47467/elmal.v4i5.2688>
- Rizal. (2023, September 20). Wawancara dengan Nasabah Bank BCA KCP Joyoboyo. (R. B. Saputra, Pewawancara)
- Ruly. (2023, September 22). Wawancara dengan Nasabah Bank BCA KCP Joyoboyo. (R. B. Saputra, Pewawancara)
- Santi, M. (2015). BANK KONVENSIONAL VS BANK SYARIAH. *Eksyar*(Volume 02), 1-22.
- Silalahi, U. (2012). *Metode penelitian social*. Bandung: Refuka Aditama.
- Sugiono. (2014). *Metode penelitian pendidikan kuantitatif dan kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utomo, N. (2023, September 20). Wawancara dengan Nasabah Bank BCA KCP Joyoboyo. (R. B. Saputra, Pewawancara)
- Widi, A. (2023, September 18). Wawancara dengan CSX Bank BCA KCP Joyoboyo. (R. B. Saputra, Pewawancara)