

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Hasibuan, Malayu. Hasibuan, Malayu. 2008. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Jefkins, Frank dan Daniel Yadin. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kotler Philip, Susanto A.B. 2001. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Negoro. 2013. "Hubungan Antara Kredibilitas *Customer Service* dengan Citra Perusahaan". Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. [Http:// e-journal.uajy.ac.id/270/](http://e-journal.uajy.ac.id/270/). Diakses tanggal 3 Maret 2014
- Ruslan Rosady, 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rumanti, Sr. Maria Asumpt. 2002. *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Grasindo
- Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2010. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relation Perusahaan*. Bandung: PT Karya Raja Grafindo Persada
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Statitiska untuk Ekonomi dan Penelitian*. Palembang: Citra Books Indonesia