

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Cangara, Hafied. 2012. *PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka
- De Vito A. Joseph. 2011. *Edisi Kelima: Komunikasi Antarmanusia*. Terj: Agus Maulana. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Effendy, Onong Uchjana. 2013. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja RosdaKarya
- \_\_\_\_\_. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja RosdaKarya
- Mufid, Muhammad. 2009. *Etika dan Filsafat komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mulyana, Deddy. 2014. *ILMU KOMUNIKASI Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya

Peter salim & Yenny Salim. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*.  
Jakarta: Modern English

Ruslan, Rosady. 2006. *MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS & MEDIA KOMUNIKASI Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Rakhmat, Jalaluddin. 2008. *PSIKOLOGI KOMUNIKASI*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Reksohadiprodjo, Sukanto. 1988. *Manajemen Koperasi*. BPFE. Yogyakarta

Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Suryabrata, Sumadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Sutopo HB. 2002. *“Metodologi Penelitian Kualitatif : Dasar Teori dan Terpaannya dalam Penelitian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press

UU No. 25 Tahun 1992. *TENTANG PERKOPERASIAN*. Surabaya: ARKOLA

Online:

[kbbi.web.id/nasabah](http://kbbi.web.id/nasabah) tanggal dan jam akses 6/9/2016; 19.15 WIB

