

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz¹, F., Intan Emeilia, R., Qona, S., & Aziz, F. (2025). Komunikasi Interpersonal Teller dalam Membangun Loyalitas Nasabah BCA KCP Kas Sarua. In *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin* (Vol. 03, Number 04). Online.
- Bunga, D., Rasman, P., Gogali, V. A., & Hidayat, R. (2024). Retorika Strategi Komunikasi *Frontliner* Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Kelapa Gading Square. *Jurnal Komunikasi, Sosial dan Ilmu Politik*.
- Damayanti Bunga. (2024). *Strategi Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Kelapa Gading Square*.
- Dandy Affandy, M., Syahbannuddin, H., & Tinggi Agama Islam Tebingtinggi Deli, S. (2024). STRATEGI KOMUNIKASI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT BSI KCP KOTA TEBING TINGGI. In *Jurnal Penelitian dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 1, Number 2).
- Destalia, T. (2021). Pembangkaian Berita Kenaikan Gaji Pns (Analisis Framing Model Zhongdang Pan Dan Gerald M. Kosicki Untuk Berita Kenaikan Gaji Pns Koran Harian Tribun Jabar Edisi 09 Maret 2021). *Elibrary Unikom*. <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1937/>
- Diva, O., Prodi, W., Divisi Kamar, M., Batam, P., Wibowo, A., Manajemen, P., Kamar, D., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN TAMU DI ASIALINK HOTEL BY PRASANTHY BATAM. *Jurnal Mekar*. <https://doi.org/10.59193>

- Dwi Astina, M., Br Saragih, R., & Vuspa Sari, E. (2024a). *Application of DeVito's Interpersonal Communication By Frontliner In Resolving Customer Complaints At PT. Bank Syariah Indonesia Bengkulu Branch Office.*
- Dwi Astina, M., Br Saragih, R., & Vuspa Sari, E. (2024b). Application of DeVito's Interpersonal Communication By *Frontliner* In Resolving Customer Complaints At PT. Bank Syariah Indonesia Bengkulu Branch Office. *International Journal of Communication Publications.*
- Fitriadi Ginanjar Dery. (2023). PEMBENTUKAN CITRA POLITIK DEDIE RACHIM SEBAGAI SOSOK ANTI KORUPSI. *Jurnal Digital Media& Relationship.*
- Hidayat, R., & Ferbiyanti, I. (2023). Pelayanan Publik di Kota Mataram: Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). In *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* (Vol. 6, Number 1). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Ilhami, M. W., Vera Nurfajriani, W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, W. (2024). Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(9), 462–469. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11180129>
- Jenny Prawira. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI SYARIAH CABANG PANGLIMA POLIM JAKARTA SELATAN.*
- Joseph A. DeVito. (1976). *The Interpersonal Communication Book.*
- Lailatul Silviyah. (2024). PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM AKTIVITAS KOMUNIKASI PEMASARAN KLINIK KECANTIKAN THE MAPLE'S BEAUTY. *Eprints Umm.*
- Mazzei, A., & Ravazzani, S. (2021). Internal crisis communication strategies to protect trust relationships: A study of Italian companies. *International*

Journal of Business Communication, 52(3), 319–337.
<https://doi.org/10.1177/2329488414525447>

Nurrisa, F., & Hermina, D. (2025). Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, dan Analisis Data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)*, 02, 793–800.

Prof. Dr. Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*.

Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). *Metode Pengumpulan Data Kualitatif*.

