

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. *Dasar - Dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 2010.
- Anggoro, Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002.
- Anggoro, Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Annual Report PT Bank ANZ Indonesia 2012.
- Annual Report PT Bank ANZ Indonesia 2013.
- ANZ Indonesia, ANZ Indonesia Online. Dari <http://www.anz.com/indonesia/id/about-us/our-company/anz-indonesia/>; Internet; diakses pada 2 Desember 2014.
- Ardianto, Elvinaro dan Soleh Soemirat. *Dasar - Dasar Public Relations. Cetakan Ketiga*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Assauri, Sofjan. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta: 2003.
- Cutlip, M. Scott and H. Allen Center, M. Glenn Broom. *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall, 2000.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Resdakaya, 1998.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Resdakaya, 2007.
- Fisher, Aubrey. *Teori-teori dan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990.
- Jefkins, Franks. *Public Relations, edisi ke-5. Penerjemah: Daniel Yadin*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Kusumastuti, Frida. *Dasar - Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonsia, 2002.

- Nitisemito, Alex S. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nitisemito, Alex S. *Manajemen Personalia*. Edisi Revisi. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Oliver, Sandra. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Putra, I Gusti Ngurah. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbit UAJ, 1999.
- Ruslan, Rosady. *Kiat & Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010
- Steers, R.M and Lyman W. Porter. *Motivational and Work Behavior*. New York : Mc Graw hill Book Company, 1983.
- Suhandang, Kustadi. *Public Relations Perusahaan: Kajian Program Implementasi*. Bandung: Nuansa, 2004.
- Suhartanto, D., Agustinus dan Santosa. *Analisa Hubungan Antara Kepuasan Konsumen, Citra Hotel, dan Hubungan Pribadi Dengan Kesetiaan Pelanggan di Industri Perhotelan*, *Tata Niaga : Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2000.
- Suhendi, Hendi dan Anggara. *Perilaku Organisasi*, Bandung: CV Pustaka Setia. 2010
- Sunarti. *Sistem dan Manajemen Perbankan Indonesia*. Malang: NN Press, 2008.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006
- Toko ANZku Admin. Toko ANZku Online. Dari <http://www.tokoanzku.com/admin.php>; Internet; diakses pada 2 Desember 2014.
- West, Richard dan Lynn H. Turner. *Introducing Communication Theory, 4<sup>th</sup> ed.* New York: McGraw Hill, 2007.