

REFERENCES

- Affandy, M. D., Syahbannuddin, H., & Maryadi (2024). Strategi komunikasi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di PT BSI KCP Kota Tebing Tinggi. *Jurnal Penelitian dan Ilmu Komunikasi*, 1(2), p. 22.
- BRI. Accessed on August 10th, 2025 from <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- Chan, P. Y. M. & Purwatiningsih, S. D. (2023). Pendekatan komunikasi antar pribadi customer service Bank Central Asia (BCA) cabang Telepon Kota dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabah. *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi*, 28(1), p. 74.
- Creswell, J. W. (2016). *30 Essential skills for the qualitative researcher*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Daftar Alamat 6 BRI di Bengkalis. Alamatpenting.com. Accessed on January 22nd, 2025, from <https://alamatpenting.com/daftar-alamat-bank-bri-di-bengkalis/>
- DeVito. Joseph. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed). Pearson Education © 2016.
- Effendy, O. U. (2007). *Ilmu komunikasi* (22nd ed). PT. Remaja Rosdakarya. (p. 31).
- Fernandes, Y. D. & Marlius, D. (2018). Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Utama Padang. p. 5.
- Hartley, P. (2023). *Professional and business communication*. Routledge. (p. 39). DOI: 10.4324/9781003297550
- Herhausen, D., Grewal, L., Cummings, K.H., Roggeveen, A. L., Ordenes, F. V., & Grewal D. (2023). Complaint de-escalation strategies on social media. *Journal of Marketing*, 87(2). DOI: 10.1177/00222429221119977
- Jackline, A. & Aisha, A. (2025). Effective client communication strategies: Balancing transparency and professionalism. *NIJLCL Publications*, 5(1), p. 17. <https://doi.org/10.59298/NIJLCL/2025/5.1.1621>
- Jannah, L. H. (2025). *Kreativitas komunikasi digital Husein Basyaiban dalam berdakwah di TikTok untuk mengurangi konsumerisme beragam*. [Thesis, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup].
- Lucas. Stephen. E. (2009). *The art of public speaking* (10th ed).

- Mucharam, A. (2022). Membangun komunikasi public yang efektif. *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi*, 27(1), p. 74.
- Nurmalasari, N., Murtini, W., & Ninghardjanti, P. (2024). Peran customer service dalam penanganan keluhan pelanggan PT. Pos Indonesia Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(1), p. 35. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i6.70168>
- Pohan, D. D. & Fitria, U. S. (2021). Jenis-jenis komunikasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2(3), p. 31. <http://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss>
- Purnamasari, I. & Muhajirin (2021). Peran customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bima. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(5). <http://dx.doi.org/10.32493/drj.v4i5.11846>
- Rachmad, Y. E. (2022). *Communication optimization theory*. Cosenza Calabrese Libri Internazionali, Edizione Speciale. (p. 2) <https://doi.org/10.17605/osf.io/2ychu>
- Rachmawati, I. M. (2007). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1).
- Raodah. (2019). *Strategi komunikasi efektif customer service terhadap peningkatan pelayanan di bank Sulselbar cabang Barru*. [Thesis, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare].
- Sugiyono (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. ALFABETA Bandung.
- Yanti, F. (2025). *Pola Komunikasi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. [Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim].
- Zafirah, D. (2023). *Strategi Komunikasi Menangani Keluhan Nasabah dalam Mempertahankan Mutu Layanan Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washliyah Medan*. [Thesis, Universitas Medan Area].