

DAFTAR PUSTAKA

- Aan, M. S. (2013). *Metode Riset Kuantitatif Komunikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Abidin. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi (Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arnus, S. H. (2018). Pengaplikasian Pola Computer Mediated Communication (CMC) dalam Dakwah. *Jurnal Dakwah*, 194-197.
- Boby. (2021, Maret 31). *Perusahaan Perbankan*. Retrieved from Lifepal: <https://lifepal.co.id/media/deretan-bank-terbaik-di-indonesia-layanannya-jempolan-deh/>
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Chandrasari, A. K. (2021). Analisis Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Terhadap Profitabilitas Bank (Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia TBK (BCA)). *Jurnal Ilmiah*, 2.
- Cynthia Anggraini Novitasari, dkk. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 55-56.
- Dovel Pirmanto, dkk. (2020). Jenis Penelitian Menurut Kedalaman Analisis Data. *Penelitian Deskriptif, Eksploratori, dan Eksplanatori*, 2-12.
- Edi Suryadi, d. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi dengan pendekatan kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2007). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Joshua Rimagit, d. (2018). *Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Pada Dunia Perbankan khususnya BCA*. Jakarta Selatan: Universitas Triologi.
- Kalakota, R. d. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap For Succes*. USA: Addison.
- Kotler, P. d. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2012). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Muhadjir, N. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Siosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- PT Bank Central Asia TBK. (2020). *Beyond Uncertainties: Managing the next Normal*. Bank BCA.
- PT Bank Central Asia TBK. (2020). *Laporan Keberlanjutan 2020*. Jakarta: PT Bank Central Asia Tbk.

- Quail, D. M. (2011). *Teori Komunikasi Massa McQuail*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Rakhmat, J. (2009). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rezi, M. (2018). *Psikologi Komunikasi: Pembelajaran konsep dan Terapan*. Yogyakarta: Phoenix Publisher.
- Rusman, D. K. (2011). *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sekaran, U. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simatupang, H. (2019). Peranan Perbankan dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma (JRAM)*, 136.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sudaryono. (2017). *Metodolgi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tala, O. (2017). Analisis profitabilitas dan leverage terhadap manajemen laba pada perusahaan manufaktur di bursa efek indonesia. *Accountability*, 57-64.
- Tunggal, A. W. (2008). *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Ulrich, K. T. (2001). *Perancangan dan Pengembangan Produk*. . Jakarta: Salemba Teknika.
- Yahya, Y. (2008). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Komputer*, 82.