

DAFTAR PUSTAKA

- Gandasari, Dyah. Arin Tentrem Mawati. Nana Triapnita Nainggolan. Dkk. 2021. *Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi, Etika, Riset*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Di akses dari https://www.researchgate.net/profile/Iskandar-Kahar/Kato/publication/350955168_Komunikasi_Organisasi_Teori_Inovasi_dan_Etika/links/607bd00f907dcf667ba84c80/Komunikasi-Organisasi-Teori-Inovasi-dan-Etika.pdf
- Gunawan, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara. hal. 86-106. Di akses dari <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2019/11/metod-kualitatif.pdf>
- Gusmarani, karlina dan Rajiyem. "Strategi komunikasi internal dalam perubahan organisasi di masa transisi tahun 2019-2020". *Jurnal Manajemen Komunikasi, Volume 6, Nomer 2*, hal 137-162. Di akses dari <https://jurnal.unpad.ac.id/manajemen-komunikasi/article/view/35518/pdf>
- Mass, Siti Roskina dan Phil Ikhfan Haris. 2020. *Komunikasi Dalam Organisasi: Teori dan Aplikasi*. Gorontalo: UNG Press Gorontalo. hal. 11. <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/5615/Sitti-Roskina-Mas-Buku-Komunikasi-Dalam-Organisasi-Teori-dan-Aplikasi.pdf>
- Morrisan. 2013. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, hal. 17-19.
- Mulawarman, Krisna dan Yeni Rosilawati. "KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN". *Jurnal Makna, Volume 1, Nomer 2*, Hal. 1-9 Di Akses dari <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/makna/article/download/2105/1598>
- Nathania. 2014. "Hubungan Aliran Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Karyawan di PT Sarana Lubitama Semesta". *JURNAL E-KOMUNIKASI, Volume 2, Nomor 3, Edisi 2014*. Hal. 2-39. Di Akses dari <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/download/456/408>
- Pandia, Frianto dan Hendro Endi Yanto. 2011. "PERANAN COMPLAINT HANDLING DAN SERVICE RECOVERY OLEH CUSTOMER (CS) DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN LOYALITAS NASABAH". *JURNAL EKONOMI DAN BISNIS, Volume 10, Nomor 2*. Di akses dari <https://media.neliti.com/media/publications/13492-ID-peranan-complaint-handling-dan-service-recovery-oleh-customer-service-cs-dalam-r.pdf>
- Peraturan Presiden Pasal 1 Ayat (10) Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik , [PERPRES No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik \[JDIH BPK RI\]](#)
- Putri, Eka Debi, Ujang Enas, Robert Tua Siregar, dkk. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, hal. 6. Di akses dari <https://media.neliti.com/media/publications/publications/publications/338840-komunikasi-organisasi-bedb2f12.pdf>

Romadona, Mia Rahma dan Sigit Setiawan. 2020. "Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan". *Jurnal Pekommas*, Volume 5, Nomer 1, Edisi April 2020. Di akses dari

https://www.researchgate.net/profile/Sigit-Setiawan-3/publication/341488421_Communication_of_Organizations_in_Organizations_Change's_Phenomenon_in_Research_and_Development_Institution/links/5f73fe98299bf1b53eff64f/Communication-of-Organizations-in-Organizations-Changes-Phenomenon-in-Research-and-Development-Institution.pdf

Sari, Eliana. 2006. *Teori Organisasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Jayabaya University Press. Hal. 2. Di akses dari [http://sipeg.unj.ac.id/repository/upload/buku/Teori Organisasi Konsep dan Aplikasi.pdf](http://sipeg.unj.ac.id/repository/upload/buku/Teori_Organisasi_Konsep_dan_Aplikasi.pdf)

Syaifuddin, Dedy Takdir. Salma Saleh. dan Sudirman Zaid. 2007. *Manajemen Bank Komersil*. Kendari: Wijayana Mahadikarya, hal. 51. Di akses pada [https://www.academia.edu/43250257/MANAJEMEN BANK KOMERSIAL](https://www.academia.edu/43250257/MANAJEMEN_BANK_KOMERSIAL)

Susanto, Dewi Suryani. 2013. "DOWNWARD COMMUNICATION DI PT COMMONWEALTH LIFE CABANG SEMARANG". *JURNAL E-KOMUNIKASI*, Volume 1, Nomor 2. Di akses dari <https://media.neliti.com/media/publications/83614-ID-none.pdf>

Undang – Undang Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dan Pasal 1 Ayat (17) – (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Di Akses pada

<https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>

Website Bank Jateng

<https://www.bankjateng.co.id/>

<https://www.bankjateng.co.id/tentang-kami/korporasi/pengaduan-nasabah>

Lampiran