

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Saleh, Akh. Muwafik, 2021, Komunikasi Pelayanan Publik, Intrans Publishing
- Bungin & Burhan, 2008, Analisa Data Penelitian Kualitatif, Prenada Media Group, Jakarta
- Kurniasih, Dedeh, 2021, Kepuasan Konsumen, Bintang Visitama. Serang
- Dr. Ahmad, ST., M.M, 2020, Manajemen Mutu Terpadu. CV Nas Media Pustaka. Makassar
- Sudirjo, Encep, Muhammad Nur Alif, 2021, Komunikasi dan Interaksi Sosial Anak. Salam Insan Mulya. Bandung
- Ratnawita, 2024, Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi. Sonpedia publishing Indonesia. Jambi
- Sugiyono, 2022, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Dyatmika, Teddy, 2021, Ilmu Komunikasi. Zahir Publishing. Sleman

Websbite

- <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/indikator-pelayanan-publik-e708ca87/detail/>
- <https://sumsel.kemenag.go.id/opini/view/2865/bagaimana-mengkomunikasikan-layanan-publik>
- <https://www.banknagari.co.id/profile?page=%2B%2FVeYox7zKP1Ccg7uxzF%2BQ%3D%3D>
- <https://www.banknagari.co.id/profile?page=G1lnugtlDJSwW%2FaHA5UGAQ%3D%3D>
- <https://www.banknagari.co.id/profile?page=hkcukYGoSeEHiTnFnlSWg%3D%3D>

<https://www.deliknews.com/2022/08/08/sekper-belum-optimal-nasabah-bank-nagari-tak-menerima-hak-layanan-aduan/>