

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF* (N. Saputra, Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Afrilia, A. M., & Arifina, A. S. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Pusat Rumah C1nta.
- Ahmad, N., Mirza, M., & Yoman, M. (2024). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1).
- AK, A., HARAHA, V. S., & AB, S. (2022). METODE KOMUNIKASI INTER PERSONAL PADA PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON TAKENGON KABUPATEN ACEH TENGAH (Studi deskriptif keluhan tarif listrik di kampung Bebesen). *Telangke Ilmu Komunikasi*, 4. <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/Telangke>
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(3), 337–342.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Annur, C. M. (2022, June 7). *Biznet, Provider Internet Tercepat di Indonesia pada 2021*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/179b7a803e3e1aa/biznet-provider-internet-tercepat-di-indonesia-pada-2021#:~:text=Menurut%20laporan%20Speedtest%2C%20Biznet%20merupakan,dibandingkan%20provider%20lainnya%20di%20Indonesia>.
- Annur, C. M. (2023, September 20). *Pengguna Internet di Indonesia Tembus 213 Juta Orang hingga Awal 2023*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/d109a45f4409c34/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-213-juta-orang-hingga-awal-2023>
- Anugrah, A., Perdana, P., Hairunnisa, H., & Aransyah, M. F. (2020). *PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-RIDE KECAMATAN SAMBUTAN*. 8(2), 214–226.
- Ayu, F. R. P., & Srihandoko, W. (2021). Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.565>

- Azzahra, S. F., Wiradendi Wolor, C., Ekonomi, F., Negeri Jakarta, U., Artikel, I., Kunci, K., & Interpersonal, K. (2023). HUMANTECH JURNAL ILMIAH MULTI DISIPLIN INDONESIA ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN DIVISI MARKETING. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2.
- Benedica, E. (2019). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DEPARTMENT STORE MATAHARI CABANG RAWAMANGUN JAKARTA. *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 12(3).
- Budiarti, R. H. S. (2023). *Manajemen Pemasaran Global Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen dan Keberhasilan Bisnis*. 14(2).
- Damayani Pohan, D., & Fitria, U. S. (2021). JENIS JENIS KOMUNIKASI. In *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies* (Vol. 2, Issue 3). <http://pusdikra-publishing.com/index.php/jrсс>
- Dharmanto, A., Setyawati, N. W., & PG, D. S. W. (2022). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGGUNA TRANS JAKARTA. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(11), 3579–3590.
- Fajrini, N., & Prawesti, W. (2023). KETRAMPILAN KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE MELALUI INTERAKSI SOSIAL SECARA ONLINE DI PINTAR.CO: SEBUAH PLATFORM LIVE CHAT UNTUK MENGOPTIMALKAN KOMPETENSI KERJA (Vol. 17, Issue 2).
- Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (F. Adi Darma & D. Meidi Utomo, Eds.). UMSIDA Pres.
- Herdiansyah, R. (2022). PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM HANDLING COMPLAINT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk UNIT WANARAJA KANTOR CABANG GARUT [TUGAS AKHIR]. UNIVERSITAS SILIWANGI.
- Hezkiawati, L., & Vicenovie, I. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah PT Bank Central Asia Tbk. KCP Kwitang). *IKRAITH: HUMANIORA*, 8(2). <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v8i2>
- Ibrahim, Dr. H. T., & Rusdiana, Dr. H. A. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu* (Tim Editorial IPS, Ed.). Penerbit Yrama Widya.
- Jabnabillah, F., & Margina, N. (2022). ANALISIS KORELASI PEARSON DALAM MENENTUKAN HUBUNGAN ANTARA MOTIVASI BELAJAR DENGAN KEMANDIRIAN BELAJAR PADA PEMBELAJARAN DARING. In *Jurnal Sintak* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/>

- Kalimau, I. B. E. F. P., & Rina, N. (2023). KOMUNIKASI INTERPERSONAL+ AYAH PEKERJA DAN ANAK PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN KETERBUKAAN DIRI ANAK. *Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 223–234.
- Kurnianto, D., & Kharisudin, I. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Organizational Citizenship Behavior. *PRISMA, Prosiding Seminar Nasional Matematika*, 5, 740–751. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/prisma/>
- Lesnussa, J. U., & Warbal, M. (2023). LPPM STIA Said Perintah Volume 4, No. 1, Maret 2023 <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 4(1). <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- Lubis, M. S. I. (2020). KOMUNIKASI ANTARPRIBADI GURU DAN SISWA DALAM MENCEGAH KENAKALAN REMAJA. *Jurnal Network Media*, 3(1).
- Mahadi, U. (2021). Komunikasi Pendidikan (Urgensi Komunikasi Efektif dalam Proses Pembelajaran). *Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 2(2).
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6).
- Milyane, T. M., Umiyati, H., Putri, D., Akib, S., Daud, R. F., Rosemary, R., Muhammad Athalarik, F., Rachmi Adiarsi, G., Puspitasari, M., Muthahari Ramadhani, M., & Rochmansyah, E. (2022). *PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI* (A. Masruroh, Ed.). Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com
- Muhamad, N. (2024, July 25). *10 Provider Internet Fixed Broadband dengan dengan Kecepatan Unduh Tertinggi di Pulau Jawa (Maret-Juni 2024)*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/66a1f66c5d2cb/biznet-provider-internet-tercepat-di-pulau-jawa>
- Mukhlis, M. A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i1.50>
- Munawwarah, I. M. (2019). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1). <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjom>,

- Nurzhavira, G. P., & Iriani, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 13(2), 692–704.
- Pamungkas, A., & Khotimah, K. (2022). KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENINGKATAN KINERJA ASN BKPSDM KABUPATEN BANYUMAS. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 1(2). <https://doi.org/10.62022/arkana.v1i02.3627>
- Pratiwi, G., & Lubis, T. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UD ADLI DI DESA SUKAJADI KECAMATAN PERBAUNGAN. *JURNAL BISNIS MAHASISWA*. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/7800/4>
- Pribadi, A. B., & Bathesta, Y. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Coffee House Kembali Ke Kala. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 7.
- Priyatno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Linier Dengan SPSS & Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews* (Th. A. Prabawati, Ed.). CahayaHarapan.
- Rahayu, S. (2023). Strategi Pemasaran Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 2(1), 109–113. <https://doi.org/10.47233/jppisb.v2i1.705>
- Ramadani, D. (2023). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan bagian Pelayanan Bluder Cokro terhadap Kepuasan Pelanggan* [Karya Ilmiah - Skripsi]. Telkom University.
- Raruna, T. W. C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan diSiniaja Barbershop Depok. *Adijaya Jurnal Multidisiplin*, 2(4). <https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/mj>
- Sasongko, R. S. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sehangunaung, A. A., & Mandey, S. L. (2023). ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI LAZADA DI KOTA MANADO. *Roring. 1 Jurnal EMBA*, 11(3), 1–11. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Setiawan, C. K., & Yosepha, S. Y. (2020). THE BODY SHOP INDONESIA (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1).
- Sianturi, R. (2022). Uji homogenitas sebagai syarat pengujian analisis. *Jurnal Pendidikan, Sains Sosial, Dan Agama*, 8(1), 386–397. <https://doi.org/10.53565/pssa.v8i1.507>

- Silva, E. G. D. C. E., & Putri, Y. R. (2022). *PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL COSTUMER SERVICE TERHADAP KEPUASANPELANGGAN PADA LAYANAN JASA TELKOMCEL PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA INTERNATIONAL DI TIMOR LESTE* [Karya Ilmiah - Skripsi]. Universitas Telkom.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP INSTRUMEN KEPUASAN KERJA. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 17(2), 51–58.
- Sunardiyah, F., Pawito, P., & Isrun Naini, A. M. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 237. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.6615>
- Surti, I., Anggraeni, F. N., & Konsumen, ; Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3930684>
- Syafrida, H. S. (2021). *Metodologi Penelitian* (Dr. Ir. T. Koryati, Ed.). Penerbit KBM Indonesia. www.penerbitbukumurah.com
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (A. Diana, Ed.; 1st ed.). Andi Yogyakarta.
- Utami, A. D., Hidayat, D., Nujiana, S., & Maeskina, M. M. (2022). Pola Komunikasi Pelayanan Customer Service Bank Jabar-Banten Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(1).
- Veronica, A., Abas, M., Hidayah, N., Sabtohadhi, D., Marlina, H., & Mulyani, W. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF* (R. Hidayanti & S. S. Aulia, Eds.). PT Global Eksekutif Teknologi. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Wahyudi, P. H. P., & Ratna Sari, M. M. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Fasilitas Belajar dan Kompetensi Dosen Terhadap Persepsi Prestasi Akademik Mahasiswa Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(3), 1083. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i03.p13>
- Wahyuni, A., Hendriyani, M., & Nurhasanah, I. (2022). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK. CAPEM PAMULANG TANGERANG SELATAN. *JURNAL AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERBANKAN*, 3.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1).

- Wati, W. T., Aprileny, I., Emarawati, J. A., Tinggi, S., Ekonomi, I., Jakarta, I., Kayu, J., Raya, J., 11a, N., & Timur, J. (2020). *Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas* (Vol. 17, Issue 02).
- Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). *UJI PERSYARATAN ANALISIS*.
- Wijayani, Q. N. (2021). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Anak Jalanan. *Jurnal Komunikasi*, 15(2), 181–194.
<https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i2.13200>