

DAFTAR PUSTAKA

- Adjid, A. A., Forijati, F., Raharjo, I. B. (2024). Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 9, 501–512. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/5439>
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Alfajar, F., Tawil, M., Mustainah, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Cenderawasih: Jurnal of Administration and Management Public Literation (Jamil)*, 1(1), 37–50. <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/cendrawasih/article/view/157>
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 2716–4039. <https://doi.org/10.32502/mti.v6i1.3407>
- Azzahra, F., & Erika Mega Fristina. (2022). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(4), 227–234. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i4.157>
- Desy Fauziah, & Sisca Septiani. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(3), 44–55. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v1i3.441>
- DeVito, J. A. (2022). *The Interpersonal Communication Book* (16 ed.). Pearson Education.
- Effy Wardati Maryam, R. A. P. (2020). *Buku Ajar Psikologi Komunikasi* (D. Nastiti (ed.)). Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA Press.

- Firmansyah, F., & Wongso, F. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Putra Harapan Pekanbaru. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 2(2), 100–109. <https://doi.org/10.56445/jme.v2i2.72>
- Fitrah, D., Putra, A., Herlina, E., & Fitalisma, G. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Limusnungal Sukabumi*. 4(1), 80–94. <https://doi.org/10.55123/mamen.v4i1.4800>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*, 4(3), 37–44. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.639>
- Gunawan, N., Subagyo, S., & Purnomo, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim Kediri. *Simposium Manajemen dan Bisnis II*, 2, 733–743. <https://doi.org/10.29407/6fdbgj07>
- HMPB Waruwu, NE Gea, R. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1542–1548. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.44014>
- Iendy Zelviean Adhari, SE., M.M., M.E., M. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (T. Q. Media (ed.)). Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Kartika, R. B., Buniarto, E. A., & Ambarwati, D. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer pada

- Hotel Front One Inn Kediri. *Nian Tana Sikka : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(19410200), 119–137. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v1i5.175>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran* (A. Pramesta (ed.)). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Lestari, R. P., Subagyo, S., & Purnomo, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Barokah Laundry. *Simposium Manajemen dan Bisnis II*, 2, 935–945. <https://doi.org/10.29407/1dzvze69>
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22 <https://doi.org/10.55171/jam.v5i1.666>.
- Mangkunegara, A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maulana, I. (2024). *Nasabah (Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang)*. 16(1).
- Mujito, SE., MM; Dwi Oktiana Irawati, SIP., M.Si; Tika Kartika Asri, SAP., M. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima*. Tasikmalaya, Jawa Barat: EDU Publisher.
- Mulyani, N., & Hakim, L. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal.Unismuh.a.Id/Index.Php/Ki,Ap/Index*, 2(X), 1–17. <https://doi.org/10.26618/kimap.v2i1.3846>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661.

<https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>

Pribadi, A. B., & Bathesta, Y. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Coffee House Kembali Ke Kala. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, 7(2)*, 1225–1229. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4844/http>

Rahmi, S. (2021). *Komunikasi interpersonal dan hubungannya dalam konseling*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.

Rakhmat, J. (2018). *Psikologi komunikasi edisi revisi*. Bandung: Simbiosis rekayasa media.

Ratnasari, A., Handari, W. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Kampoeng Radjoet Binong Bandung Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 1271–1285. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1571>

Roem, E. R., & S. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Malang: IRDH.

Sa'adah, L., & Munir, A. F. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merk serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

Sarumaha, W. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 28–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.10>

Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*.

Silva, He., & Putri, Y. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Jasa Telkomcel PT. Telekomunikasi Indonesia International Di Timor Leste. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4), 1–23. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i4.4204>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alphabet.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyowati, R. P., Sugiono, S., & Purnomo, H. (2023). Pengaruh Etos, Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Disperindag Kabupaten Nganjuk. *Simposium Manajemen dan Bisnis*, 2, 867–876. <https://doi.org/10.29407/h5ztvf76>

Suwatno, H., & Arviana, N. (2023). *Komunikasi Interpersonal: Panduan Membangun Keterampilan Relasional Kontemporer*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono Fandy, G. C. (2020). *Service, Quality dan Satisfaction* (5 ed.). Penerbit Andi.

Yanuar Budhi Heriyanto, A., Ranti, M., Rojikun, A., & Hernaningsih, F. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kualitas Pelayanan Customer Service dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Aplikasi BRImo (Studi kasus pada nasabah Bank BRI kantor cabang Jakarta Gatot Subroto). *Jurnal Ekonomika*, 14(2), 258–277.

Yuliana, R. N.; Forijati, R.; Raharjo, I. B. (2024). Pengaruh Dari Self Efficacy , Training , Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pt Indonesia Wijaya Sejahtera. *Simposium Nasional Manajemen dan Bisnis*, 3, 827–835. <https://doi.org/10.29407/kj0zv713>