

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A. Nur Aisyah Rusnali, S.Sos., M.I.Kom, D. (2017). *Komunikasi Antar Manusia : Komunikasi Intrapribadi, Antarpribadi, Kelompok/Organisasi*. Watampone: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Watampone .
- D. P. (2020). *Komunikasi Dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*. Gorontalo: UNG Press Gorontalo.
- Dr. Redi Panuju, M.Si. (2018). *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi (Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu)*. Surabaya: PRENADAMEDIA GROUP.
- Dra. RR. Ponco Dewi Karyaningsih, M.M. (2018). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Made Dwi Andjani, M. (2014). *Komunikasi Antarpribadi Dalam Masyarakat Majemuk*. Jakarta Timur: Dapur Buku.
- Nur Maghfirah Aesthetika S.Sos., M.Med.Kom. (2018). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Sidoarjo: Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dalam Konseling*. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Rakhmawati, Y. (2019). *Komunikasi Antarpribadi (Konsep dan Kajian Empiris)*. Bangkalan: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Sarmiati, E. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Padang: CV IRDH .

Jurnal

- A. G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 41-44.
- Deddy Satria M & Siti Aisyah. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service PT.Telkom Terhadap Kepuasan Pelanggan WIFLID Di Kota Padang. *Jurnal Jurnalisme*, 193-195.
- Elia Flurentin, F. E. (2016). Pengembangan Media Layanan Informasi Menghadapi Perubahan Masa Pubertas Bagi Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Kajian dan Bimbingan Konseling*, 145-146.
- Ifdil, E. N. (2016). Efektivitas Layanan Informasi Dengan Menggunakan Metode Blended Learning Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, 85-86.
- Kusri, A. M. (2016). Pengaruh Layanan Informasi Peminatan Terhadap Kemantapan Pilihan Sekolah Lanjutan. *Jurnal Psikologi Pendidikan & Konseling*, 51
- Purwanti, H. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora*, 58.
- Tarsani. (2017). Cutomer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antarpribadi. *Jorunal Bricolage Vol.2 No.1*, 50-54.
- Winari Lestari & Rahmi Lubis. (2014). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Produktivitas Kerja Pada Karyawan Customer Service Bank Tabungan Negara Medan. *Psikologia*, 2-4.
- Yanti, D. P. (2013). Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service Di PT. Indosat, TBK Balikpapan. *E- Journal Ilmu Komunikasi*, 40-41.

Sumber Referensi Lainnya

Parta Setiawan. (2022, Desember 6). *Pengertian Teori Pertukaran Sosial*. (Online) Available at: <https://www.gurupendidikan.co.id/teori-pertukaran-sosial/> (Accessed 07 Desember 2022)

Yoga Winando. (2022, September 23). *Customer Service-Pengertian, Tugas, Syarat, Ciri, Dasar, Prinsip, Makna, Para ahli*. (Online) Available at: <https://www.gurupendidikan.co.id/customer-service> (Accessed 16 Agustus 2022)

