DAFTARA PUSTAKA

Angelica, B. (2021). Analisis Pengaruh Kinerja Layanan, Customer Experience, Daya Tarik Promosi Terhadap Minat Menginap Kembali Pada Hotel Merpati Di Pontianak. *Bisma*, *6*(8), 1797–1810.

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

Chandra, H., & Santoso, T. (2021). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan di Toko Tas Serui Makassa. *Agora*, *9*(2).

Chandra, R. M., Sudjianto, M. K., & Adriana, E. (2023). Faktor-Faktor Komunikasi (Yang Perlu Dimiliki) Generasi Z Dalam Mempersiapkan Karir. *Student Research Journal*, *1*(Juni), 1–7. http://dspace.nelson.usf.edu/xmlui/handle/10806/10

Creswell, J. w. (2019). *Educational Research_ Planning, Conducting, and Evaluating*.

Darmarani, W. K., Mawardiningsih, W., & Hardi. (2023). Strategi Komunikasi Customer Service Guna Tingkatkan Layanan PT.Tri Adi Bersama (Anteraja) Surakarta. *Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, *21*(1), 51–58.

Gori, F., & Simamora, P. R. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kepala Desa Marao Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, *5*(2), 115–122. https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/socialopinion/article/view/773/680

H. Rifa'i, A. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*.

Haryoko, S. (2020). *Analisis Data Penelitian Quasi-Eksperimen*. Universitas Negeri Makasar.

Hasby, M., Hidayana, N., Agustina, P., Mariska, R., & Suhairi, S. (2023). Strategi Efektif Komunikasi Bisnis Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Aplikasi Tiktokshop. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, *3*(2), 368–372. https://doi.org/10.47233/jebs.v3i2.1028

Irawati, R., & Prasetyo, I. B. (2021). Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan dan Mempertahankan Bisnis di Masa Pandemi (Studi pada UMKM Makanan dan Minuman di Malang). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, *6*(2), 114–133.

Irwan, J. P. S. (2022). Peranan Komunikasi Massa Dalam Penyampaian Informasi

Pada Masyarakat Kampung Adoki Distrik Yendidori Kabupaten Biak Numfor the Role of Mass Communication in Delivering Information To the Community of Adoki Village, Yendidori District, Biak Numfor Regency. *Komunikasi, Politik & Sosiologi*, *4*(1), 50–55.

Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane. V, M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, *1*(4), 355–360.

Mufarikuddin, A., & Surianto, M. A. (2022). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. POS Indonesia Surabaya 60000. *Jurnal Ekonomika45*, *10*(1), 118–123.

Oisina Situmeang, I. V. (2023). Pola Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Komplain Pelanggan (Studi Pada PT. Inti Tama Karsa, Jakarta). *IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, *7*(3), 357–370. https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v7i3.3545

Poernomo, B., & Mayagita, A. (2024). Crisis Communication Analysis of Pt Kereta Api Indonesia in Handling Public Complaints in Maintaining the Reputation. *International Journal of ...*, *2*(1), 187–192. https://injoser.joln.org/index.php/123/article/view/53

Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Types of Communication. *Digital Communication over Fading Channels*, *2*, 45–79. https://doi.org/10.1002/0471715220.ch3

Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *18*(02), 12–31. https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438

Pratiwi, A. M. P., Pangiuk, A., & Ismail, M. (2023). Pengaruh Jual Beli Online E-Commerce Shopee Terhadap Minat Beli Saat Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat Milenial Di Kecamatan Belitang. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, *1*(2), 1–18. https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/jmcbus/article/view/726

Rahadi, D. R., & Majid, A. A. (2020). Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen. *Ekonomi Dan Bisnis*, *19*(2), 115–124.

Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, *2*(1), 41–60. https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.320

Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, *17*(33), 81. https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374

Sasfira, R., Marini, & Salas, H. J. (2022). Strategi Komunikasi Efektif Public Relations Dalam Branding Terhadap Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan

Kotabumi Lampung Utara. *Komsospol*, *2*(2), 151–154.

Sebayang, I., & Nurhaida, T. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada PT Bank BNI Kcumedan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi19*, *1*(2), 1–9.

Simanjuntak, D. R., Londa, N., & Walelelenge, G. (2020). Persepsi Mahasiswa Pada Jasa Belanja Online Shopee. *Journal Unsrat.Ac.Id*, *4*(1), 9–15.

Tania, M. (2023). PERSONAL BRANDING MAKE UP ARTIST MELALUI INSTAGRAM (Studi Kasus Personal Branding Make Up Artist Melalui Instagram). *Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, *1*(4), 317–323.

Wahyu Haryadi, Sudiyarti, N., Kurniawan, E., Ismawati, & Rachman, R. (2020). Analisis kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *8*(3), 204–214.