DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Agus, M. Hardjana. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Adhari, I. Z. (2021). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja* (Cetakan pe). CV. Penerbit Qiara Media.

Ardianto, Elvinaro. (2010). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung: Simbosa Rekatama Media

Brahmana, & Sitepu. (2020) *Komunikasi Antar Manusia dan Organization Behavior Menyebutkan ada Beberapa Pola dalam Berkomunikasi*

Creswell, J. W. (2016). *Research Desaign Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* (4th ed.). Pus.

Dhamarah, & Syaiful, B. (2017). *Pola Komunikasi Orang Tua dan Komunikasi dalam Keluarga (Upaya Membantu Citra Membentuk Pribadi Anak)*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Handoko, & T, H. (2003). *Manajeman Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta.

Hardjana, & Andre. (2016). *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kopetensi*. Jakarta : Pt. Kompas Media Nusantaras.

Iendy Zelviean Adhari. (2021). *Optimalisasi Kinerja Karyawan menggunakan Knowledge Management &Motivisai Kerja* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.

Kamus Besar Bahasa Indonesia . (2021). Balai Pustaka.

Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kriyantono, R. (2022). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif* (2nd ed.). Kencana .

Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nurmasari, & Zulkifli. (2015). *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publising.

Schuler, & Jakson. (2017). *Pengaruh Displin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Islam Di Banjarmasin* (M. Z. Burhannudin, Ed.). Priansa. Bandung. Pustaka Setia.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 9 & 7.

Tua, S. R., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanifah, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., Ismainar, H., Syamsuriansyah, Bairizki, A., Lestari, A. S., & Utami, M. M. (2021) *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung

SUMBER LAIN :

Bataineh, A. Q. (2015a). *The Impact of Perceived e-WOM on Purchase Intention: The Mediating Role of Corporate Image*. International Journal of Marketing Studies, *7*(1), 126.

Bataineh, A. Q. (2015b). *The Impact of Perceived e-WOM on Purchase Intention: The Mediating Role of Corporate Image.* International Journal of Marketing Studies, *7*(1), 126. https://doi.org/10.5539/ijms.v7n1p126

Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020*). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe*. Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi, *5*(2). 96-104.

Burhannudin. (2021). *Kepemimpinan Dalam Budaya Organisasi Mariatul.* Seminar Nasional Magister Manajemen Pendidikan Uniska Mab, *1*(1). 106-117.

Damayanti, E. (2018). *Peran Gaya Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan dalam Upaya Menentukan Karyawan Baru Lulus Training di PT. XXX Galaxy Mall Surabaya.*

Denni Ardyanto. (2015). *Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Menggunakan E-commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online* (Survei Pada Konsumen www.petersaysdenim.com). Jurnal Administrasi Bisnis, *22*(1).

Evi, Z. (2018). *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*. *Pernana Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi* , *1829-7463*(April). 8.

Haq, F. U. (2020). *Penggunaan Google Review Sebagai Penilaian Kepuasan Pengunjung Dalam Pariwisata*. *Tornare*, *2*(1), 10. https://doi.org/10.24198/tornare.v2i1.25826

Nashrullah , M., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, N., & Untari, R. S. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data).* In Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-071-%207

Novrianto. J. (2016). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sop Tunjang Pertama*. *(M1)* Sumber : Restoran so Tunjang Pertama, *171-189*(2 (2)). Jurnal Valuta. https://journal.uir.ac.id/index.php/valuta/article/download/1149/714

Mulyana, Deddy. (2023). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Edisi Revisi ke-3, Cetakan ke-24). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rizky, A. M., Yuanita, D., & Lisnawati, I. (2023). *Pengaruh Promosi dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Shopeefood.* Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains, *12*(2).

Siahaya, J. (2019). *Kepemimpinan Kristen dalam Pluralitas Indonesia*. Jurnal Teruna Bhakti, *1*(1), 1. https://doi.org/10.47131/jtb.v1i1.8

Supratman, L. P. (2018). *Pola Komunikasi Organisasi Kepemimpinan Strategis di PT TelkomSel.* Jurnal Ilmu Komunikasi, *16*(1), 31. https://doi.org/10.31315/jik.v16i1.2680

Valant, J. (2015). *Online consumer reviews: The case of misleading or fake reviews.* European Parliamentary Research Service. *(October)*, *pp.* 1-10.

Yunianto, P. (2018). *Kualitas Kepemimpinan Yosua.* Fidei: Jurnal Teologi Sistematika Dan Praktika, *1*(2), 173–184. https://doi.org/10.34081/270035

WEB :

Esteler77. (2024). *About*. Esteler77.com. https://esteler77.com/about

SKRIPSI :

Revaldo. (2024). *Pola Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan Coffe shop teman Siaran Cibitung*.

Septian Heri, R. (2013). Analisis Kepuasan Knsumen “Es Teler 77” Cabang Slo Grand Mall Surakarta.

Sudarso. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen* (tesis).