

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agus M.Hardjana, 2016. Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antar Manusia. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent* Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2015. Ilmu Komunikasi, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Ruliana, Poppy dan Puji Lestari. 2019. Teori Komunikasi. Depok. PT. RajaGrafindo Persada.

Sumber lain :

- Albanna, R. (2022). Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi (Interpersonal) *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Rumah Masker Indonesia). *Skripsi*, 14.
- Arfifahani, david. 2018. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia

- Executive Lounge Terminal A Bandara International Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*.01(03). 42-47
- Arisanti, F. N. (2021). Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Telkom Indonesia Cabang Pekanbaru Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan (Studi: PT. Telkom Indonesia Cabang Pekanbaru). *Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau*, 1.
- Cucun Supredi, I. K. (2022). Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 2.
- Eka Giovana Asti, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 5.
- Gugum Gumilang Wirakanda, I. S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Bandung 40000). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* , 4.
- Jalaludin, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* , 42.
- Janata. (2020). Peran Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu . *Jurnal Ilmu Komunikasi* , 11.
- Julmi. (2019). Realisasi Kesantunan Berbahasa Pada Sopir Pete-Pete Perkotaan Yang Ada Di Lingkungan Terminal Mallengkeri (Kajian Pragmatik). *Skripsi*, 41.
- Muhammad Syaipudin, A. D. (2022). Peran Komunikasi Antar Budaya Dalam Mengatasi Miscommunicationunikasi Antar Mahasiswa UINSU (Ilmu Komunikasi Stambuk 2019). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 14358.

- Nabila Ukhti, A. I. (2020). Analisis Komunikasi Organisasi Valdo Inc Melalui Komunikasi Eksternal *Customer Relation Officer* (CRO) Dengan Perusahaan User. *e-Proceeding of Management*, 1576.
- Nurdin. (2017). Analisis Miscommunicationunikasi Dalam Bahasa Lisan Dan Bahasa Tulis. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 97.
- Risma, A. M. (2020). Komunikasi Vertikal *Customer Relationship Officer* PT. Akur Pratama Bandung. *Jurnal Komunikasi Universal*, 114.
- Yuhanda, G. P. (2021). Peran *Public Relations* PT. Astra International Daihatsu Cibeureum Bandung dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Komunikasi Universal* , 145.
- Yulian Rizky Perdana, D. R. (2022). Peran Komunikasi Antarpribadi Barista dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan Area 9. *Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis* , 3206.