DAFTAR PUSTAKA

BUKU

A Devito, J. (2011). *Komunikasi Antarmurid.* Tanggerang Selatan: Karisma Publishing Grup.

Ardianto, E. (2010). *Metodelogi Penelitian untuk Public Relations: kuantitatif & kualitatif.* Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Bungin, B. (2008). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group

Cangara, H. H. (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Devito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book, ed 13.* United States: Pearson Education.

Djoko. (2003). *Komunikasi Bisnis.* Jakarta: Elangga.

Dr. Abdul Fattah Nasution, M. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Harfa.

Dr. Umar Sidiq, D. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, bidang pendidikan.* Ponorogo: CV Nata Karya.

Efendy. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi.* Bandung: Citra Aditya Bakti.

Griifin. (2002). *Customer Loyalty How To Earn It.* Kentucky.

Herdiansyah, H. (2015). *Wawancara observasi da FGD.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Khamwom, S. N. (2016). Brand Love, Brand Loyality, And Word Of Mouth: A Case Of Airasia.

Knapp, M. L. (2002). *Handbook Of Interpersonal Communiaction.* New York: Routedge.

Kolter, P. (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian.* Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, P. &. (2006). *Marketing Management 12th Edition.* New Jersey: Person Education.

Lukas. (2001). *Makalah Seminar: Customer and Partner Relationship Management.* Telematic Research Group.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Depok: Salembta Empat.

M. Rogers Everett, D. L. (1981). *Communication Network.* New York : The Free Press.

Moleong, L. J. (2000). *Metodelogi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mudjiono, Y. (2016). *Ilmu KOmunikasi .* Surabaya : Jaudar.

Mulyana. (2011). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Santoso, E. (2012). *Teori Komunikasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sheth. (2004). *Consumer Behavior: A Manajerial Perspective, edisi kedua.* USA: Thompson South Western.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA

Surokim. (2016). *Riset Komunikasi: Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula.* Jawa Timur: Pusat Kajian Komunikasi Publik.

Vito, J. H. (2005). *The Interpersonal Communication.* Book Person Education.

JURNAL

Ahsan. (2013). The Effect of Salesperson Trust, Preferntial Treatment & Commitment on Customer's Loyalty. International Review of Management and Business Research.

ANDANI, A. (2021). Dalam Memberikan Perlindungan Kepada Kaum Lanjut Usia Pada Masa Covid-19 Diajukan Oleh : Alham Andini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam.

Aretha, N. (2014). Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Kedai Kopi Espresso Bar Yogyakarta). 90.

Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, 3(1), 1.

Bautista, L. d. (2019). Incorporating Communication Factors in the Theory of Planned Behavior to Predict Chinese University Students' Intention to Consume Genetically Modified Foods.

Hartanto, M. (2020). Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pengunjung Perpustakaan Kota Samarinda.

Hermanto, & Purwanti, A. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan. *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, *1*(12), 49–59.

Irnandha. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat 105 (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta).

Mardalis, A. (2005). MERAIH LOYALITAS PELANGGAN . *Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi*

Mousaveian. (2016). The Role of E-Value, E-Trust, E-Commitment and ESatisfaction On Customers E-Loyalty With Emphasis On Internet Banking.

Nayaakyasa. (2014, Juli 11). Loyalitas Pelanggan. *Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi*

Parsons. (2002). What Determines Buyer - Seller Relationship Quality? An Investigation from the Buyer's Perspective.

Rachmawati, R. (2014). *PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN*, 67.

Shafa Putri, S. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer ServiceTerhadap Loyalitas Pelanggan. *Bisnis dan Komunikasi*, 33.

Strauss, A. (2013). Penelitian Kualitatif.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif.

Wahyuningtyas, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

Yunus, M. (2017). Komunikasi Interpersonal Waitress Pizza Hut Graha Pena Surabaya Dalam Tinjauan Teori Drama Turgi Erving Goffman. *Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi* , 110.