

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara (2010). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 337-342, 1(3) Anggraini C, Denny, Ritonga H et al. (2022).
- Devito (2014:57). Aspek-Aspek Komunikasi Antarpribadi Bab II Landasan Teori. *Universitas Multimedia Nusantara* (2019).
https://kc.umn.ac.id/13119/4/BAB_II.pdf
- Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (2015). Ditjen AHU Online.
<https://ahu.go.id/perseroan-terbatas>
- Effendy (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Rekening Online Di BCA Mobile (Studi Pada Pengikut Twitter Halo BCA). *Jurnal Santini1, E., & Pane2, I. Z.* (2023).
- Gibson Bungkaes (2013:46). Tinjauan Pustaka Efektifitas. *Elibrary Unikom Dicky Setiawan* (2018:17).
- Greenberg (2010:8). Bab 2 Landasan Teori 2.1. Definisi Pelanggan. *Library Binus University* (2012).
<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisd/doc/Bab2/2012-2-00880-HM%20Bab2001.pdf>
- Garperz dalam Laksana (2008:10). Persepsi Pelanggan Bab II.
https://perpustakaan.pancabudi.ac.id/dl_file/penelitian/19303_2_BA_B_II.pdf
- Ghozali (2013). Uji Koefisien Determinasi (R^2). Pengaruh Indepedensi, Kompetensi, dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit. *Irawan Jati Kusumo dan Etna Nur Afri Yuyetta. Volume 8, Nomor 1, Tahun (2018), Halaman 1 ISSN (Online): 2337-3806.*
- Hawkins dan Lonney dalam Maylina (2014: 102). Bab II Landasan Teori - *Repository STEI*
- Handayani, M., & Pandanwangi, D. E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1(1), 9–15.

- Hovland, Janis, dan Kelley dalam Sendjaja (2004). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal “SS” Samirono Yogyakarta). By Ida Maulidia Munawwarah (2019).
- Husain Umar (2015:65). Mengukur Minat Beli Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada PT. Menara Agung Padang. *Volume 2, Issue 1, September. Mondra Neldi, Vicky Brama Kumbara, Yunita (2020).*
- Iga Rosalina (2012). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol 01 No 01 (Februari 2012).*
- J.Paul Peter dan Jerry C.Olson (2014:184). Mengukur Minat Beli Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada PT. Menara Agung Padang. *Volume 2, Issue 1, September. Mondra Neldi, Vicky Brama Kumbara, Yunita (2020).*
- Jalaludin Rakhmat (2009:25). BAB III Metodologi penelitian 3.1 Metode penelitian. *KAP. Sitepu. (2015).*
- Jalaludin (2005:105). *Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Sapto Irawan The Effect Of Self Concept On Students' Interpersoneal Communication. Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacana, S Irawan (2017).*
- Kasmir (2016:265). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Bab II Kajian Pustaka - Repository STEI. (2021)
<http://repository.stei.ac.id/5476/3/BAB%20II.pdf>
- Kotler & Keller (2016:580). Pengertian Marketing Communication BAB II Tinjauan Pustaka. Repository UMJ (2019).
<https://repository.umj.ac.id/12646/10/10.%20BAB%20II.pdf>
- Kotler&Keller (2012:500). Analisis Fenomologi Representasi Konsep Pria Dalam Iklan Televisi (Studi pada Iklan Televisi Vaseline Men Wash Moisturizer Versi Naik Motor dan Men's Biore Versi Main Bola). *Florensia Yunia Dian Isa Purwitasari, n.d.(2014).*

(Kotler & Armstrong, n.d.) (2019). Pearson Higher Principles Of Marketing. <https://www.pearsonhighered.com/assets/preface/0/1/3/5/0135766605.pdf>

Kriyantono (2010:59). BAB III Metodologi Penelitian. *Repository UMJ*. (2019).

Lunandi. (1994). faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. *Ade Ayu Puspitasari (2018)*. <https://www.dictio.id/t/faktor-apa-saja-yang-mempengaruhi-komunikasi-interpersonal/77315>

Lupiyoadi (2001). Pengaruh Faktor Kepuasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pendawa MINI Market Di Desa Bajera Tahun 2011. *Gede, L., & Kusumasari, D. (2011)*.

McCroskey, 1. C., & Richmond, V. P. (1987). Willingness to communicate. In J.C. McCroskey and J.A. Daly, Eds. *Personality and Interpersonal Communication. In Newbury Park, CA: Sage, (Vols. 129–156).*(1990:20)

Mulyana (2004:73). Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa Effect of Interpersonal Communication Between Lecturer and Students of Learning and Achievement Motivation for Students. *In Jurnal Pekommas (Vol. 18, Issue 1). Abubakar. F (2015)*.

Nurcholis, G.(2014) Pengaruh Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Pada Karyawan PT. Arina Multikarya.

Nasehudin dan Gozali (2012:56). Metode Penelitian Kuantitatif, *CV. Pustaka Setia, Bandung, 2012*.

Purwanti, A.(2020) Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan..

Purnomo (2017:107). Uji Asumsi Klasik Regresi Untuk Mengetahui Apakah Ada Normalitas Residual dan Linearitas. *SKP Dewi (2021:32)*.

- Priyatno (2017:95). Pengujian Linearitas dilakukan dalam SPSS dengan Test for Linearity Pada Taraf Signifikansi 0,05 serta Dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel. *By S Agustina (2021:39).*
- Purnomo (2017:107). Uji Normalitas Menggunakan Bantuan SPSS dengan melihat Penyebaran Data Pada Sumber Diagonal pada Grafik Normal P-P Plot Of Regression Strandardized Residual. *SKP Dewi (2021:32-33).*
- Prasetyo et al, (2018:11). Tujuan Marketing Communication Bab II Tinjauan Pustaka Repository UMJ. <https://repository.umj.ac.id/12646/10/10.%20BAB%20II.pdf>
- Ravianto (2014:11). Tinjauan Pustaka Efektifitas. *Elibrary Unikom Dicky Setiawan (2018:16).*
- Sugiyono (2018:81). Probability Sampling Dengan Teknik Simple Random Sampling. *Repository STEI by A Riyani (2021)*
- Sugiyono (2018:152). Teknik Pengumpulan Data Skala Likert. *Repository STEI by A Rahman Sahli (2019:24)*
- Sugiyono (2019). Uji Validitas Korelasi Produk Momen (Moment Product Correlation, Pearson Correlation) Antara Skor Setiap Butir Pertanyaan Atau Pernyataan Dengan Skor Total. BAB III Metoda Penelitian.. *J Pardede. (2022:42).*
- Sugiyono (2019). Uji Reliabilitas Menggunakan Metode Cronbach Alpha. BAB III Metoda Penelitian.. *J Pardede. (2022:43).*
- Sugiyono (2016). Pengaruh Rekrutmen Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BUDI RAYA PERKASA (Vol. 5) *Namora, I., Siregar, P., Selvy, H., Roles, G., Angga, E., & Abstrak, I. A. (2019).* <http://ejournal.lmiimedan.net>
- Sugiyono (2019). *Pengaruh Kompetensi Komite Audit Dan Financial Stability Terhadap Financial Statement FRAUD.(2023:57). Studi Pada Perusahaan Sektor Real Estate dan Properti Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2021.*
- Sugiyono (2017:81). Bab III Metodologi Penelitian. Sampel Penelitian. *J Juliasari Amin (2021:42).*

- Sugiyono (2014:114). Uji Normalitas Shapiro Wilk Untuk Mengetahui Sebaran Data Acak Dalam Sampel Yang Kecil. *Jurnal Ilmiah M-Progress Putri Agustin Dan Rita Intan Permatasari* (2020:6).
- Sugiyono, (2015). Operasional Variabel Karakteristik, Sifat, atau Nilai dari Objek atau Kegiatan Yang Memiliki Variasi Tertentu. *Rap Pranyoto et.al* (2021).
- Sugiyono (2017). Uji Regresi Linear Sederhana Untuk Mengukur Seberapa Besar Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat. *Beky Putri Wananda* (2021:39).
- Sugiyono (2015:87). Teknik Rumus Slovin pada penentuan sampel. Metoda Penelitian Bab III. *Mn Aqil* (2021:34).
- Shimp (2003). Konsep Konsep Dasar Komunikasi Pemasaran. *Jurnal Dr. Asep Suryana, M.Si.* <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/SKOM432804-M1.pdf>
- Safira, M., & Rina, N. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Divisi Marcomm Avicena Co-Roasting Space Terhadap Kepuasan Pelanggan The Effect Of Interpersonal Communication On Marcomm Avicena Co-Roasting Space Division Services On Customer Satisfaction. <https://www.validnews.id/>,
- Suranto Aw (2011:5). Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Sapto Irawan The Effect Of Self Concept On Students' Interpersoneal Communication. Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacana, *S Irawan* (2017).
- Sunardiyah, F., Pawito, P., & Isrun Naini, A. M. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 237. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.6615>
- Sabarguna (2004:57). Komponen Kepuasan Konsumen. Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung. *Galih Utama hariaji dan Setia Iriyanto*. 66-88 (2019).
- Terence A. Shimp (2003: 160) Tujuan Komunikasi Pemasaran Bab II Kajian Pustaka. *S Listyandi* (2017:7).

<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/1774/3/63120458%20-%20BAB%20II.pdf>

- Tjiptono (2008:24). Pengertian Kepuasan Pelanggan. Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung. *Galih Utama hariaji dan Setia Iriyanto*. 66-88 (2019).
- Widodo, H., Sari, D. P., Wanhar, F. A., & Julianto, J. (2021). Pengaruh Pemberian Layanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa SMK. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(4), 2168–2175. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i3.1028>
- Wood, J. T. (2013). Komunikasi interpersonal interaksi keseharian. *Jakarta: Salemba Humanika*.
- Wiryanto (2004:15). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal “SS” Samirono Yogyakarta)*. *Jurnal Ida Maulidia Munawwarah* (2019).
- Zakiyah, N., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2020). *Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>
- Zafar Sidik dan A. Sobandi (2018:52). *Komunikasi Intepersonal*. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 337-342, 1(3) Anggraini C, Denny, Ritonga H et al. (2022).