

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, A. M., & Arifina, A. S. (2020). *Buku Ajar Komunikasi interpersonal*. Magelang: Pustaka Rumah C1nta.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46-55. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>
- Anugerah, I.M. (2016). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah (Studi Pada 17 Skpd Pemerintah Kota Bandung). *Skripsi(S1) thesis*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo) .*Doctoral dissertation*, Brawijaya University).
- Awalludin, H. N. (2010). Analisis pengaruh kualitas produk dan kepercayaan merek terhadap keputusan pembelian; studi kasus pada pengguna Sim Card CDMA Esia. *Skripsi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Dewanti, Arunarwi Putri (2021) Pengaruh Kualitas Komunikasi *interpersonal* Pegawai Sebatas Café Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *S1 thesis*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *KINERJA*, 14(1), 1-5.
- Fatnilla, V., & Abdurrahman, M. S. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Go-jek (studi Kuantitatif Pada Mahasiswa/i Institut Teknologi Bandung). *e Proceedings of Management*, 6(1).
- Febriantora, M. (2020). *Pengaruh Motivasi, Insentif Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Pada Komunitas "Squad Grab Bikers" Surabaya*. Surabaya: STIESIA Surabaya.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Vol. 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibi, G., & Hendriyani, C. T. (2018). Pengaruh komunikasi *interpersonal*, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen jasa layanan grab di kota yogyakarta. *Jurnal Kommas: Jurnal Komunikasi Massa*.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald's Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Hasan. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kasur Olympic. *Tugas Akhir Penelitian*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Solusi Bisnis Indonesia Yogyakarta.

- Jaya, Sukma. (2018). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Geprek Benu di Bandar Lampung. *Skripsi Tesis*. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
- Khairani, A. (2020). Pengaruh Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Banjarmasin Plaza Smart City. *Doctoral dissertation*. Universitas Islam Kalimantan.
- Kurniati, D. P. Y. (2016). *Modul Komunikasi verbal dan non verbal*. Bali: Universitas Udayana Fakultas Kedokteran.
- Kurniawan, R. (2016). *Analisis regresi*. Jakarta: KENCANA.
- Lestari, Dwiyan Putri (2017) Analisis Tingkat Ketimpangan Pembangunan di Kawasan Mamminasata. *Undergraduate (S1) thesis*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Lisinda, W. (2021). Pengaruh Kemampuan Pegawai, Sarana Layanan Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan. *KINDAI*, 17(2), 271-290. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.655>
- Nadiyah, Rayya (2019) Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin, *Thesis*. Politeknik Negeri Sriwijaya
- Nashihuddin, Wahid. (2012). *Servqual: metoda Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan*. Diperoleh dari <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metoda-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan>.
- Novalasari & Pitri, T. (2021). Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Ikonoa Warehouse: Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 67-86.
- Pangkapi, Muhammad Abduh. (2019). Komunikasi Interpersonal Dalam Pengasuhan Anak Yatim Piatu (Studi pada Pengasuh dan anak Yatim Piatu di Yayasan Panti Asuhan Sunan Giri Malang). *Undergraduate (S1) thesis*, University Muhammadiyah Malang.
- Pohan, A. (2015). Peran Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Hubungan Manusia. *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 5-22.
- Praniasih, Korentina. (2005). Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada Perusahaan Timbangan Yoko Yogyakarta. *Skripsi*. STIE SBI Yogyakarta.
- Pratama, Tofan (2020) analisis kualitas website smk yadika jambi dengan metode webqual. *Skripsi thesis*, Universitas Dinamika Bangsa.

- Purnomo, Rudi (2014) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kpri Al-Kautsar Uin Sunan Ampel Surabaya : Studi Kasus Pelayanan Minimarket Tahun 2013. *Undergraduate thesis*, UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Rahmanto, A., & Rachmadani, D. (2021) Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Satu Bintang Jaya Surabaya. *JURNAL HERITAGE*, 9(2), 262-275.
- Saraswati, D. (2018). Analisis Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Sleman (Tahun 2013-2016). *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Sarmiati. R.R. (2019). *Komunikasi interpersonal*. Padang: CV IRDH.
- Siboro, S. F., & Taufik, A. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kelurahan Makassar Jakarta. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 54-62.
- Sugiyono. (2008). *metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *metoda Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukma, Doddy. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Riau. *Tesis*. Universitas Islam Riau
- Syafitri, Tria. (2018). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Industri Sub Sektor Logam Dan Sejenisnya Yang Terdaftar Di BEI Periode 2012-2016). *Skripsi*, Universitas Brawijaya.
- Tsauri, Sofyan. (2013). *MSDM: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: STAIN Jember Press.
- UKI, UKI (2021) Survei Kepuasan Pengguna Layanan Fakultas Hukum (FH). Other. UKI, Jakarta.

- Ulfa, R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online di Yogyakarta. *Master's thesis*, Universitas Islam Indonesia.
- Utama, M. P. (2019). *Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pengemudi Online Di Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Weningtyas, E. (2012). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Skripsi*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Wijaya, I. S. (2013). Komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 115-126.
- Zain, Khoirudin. (2019). Pengaruh Komunikasi *interpersonal* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online di Kota Malang. *Skripsi*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.