

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. & Harapan, E. (2014). *Komunikasi Antarpribadi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Ainaiya, N (2021). Fungsi Pengawasan Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Sosial Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin*.
- Anggraeni, S. M. D. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Asmal, M. & Rosyid, H. (2012). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Interpersonal Communication Training To Enhance The Service Quality On General Hospital Nurses. *Jurnal Intervensi Psikologi*, 4(2), 173–189.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo.
- Chris, S. C. & Flora, J. (2000). Poor Social Skills Are A Vulnerability Factor In The Development Of Psychosocial Problems. *Journal Of Human Communication Research*.
- Deddy, M. (2007). *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book 13 Th*. United States Of America: Pearson Education,.
- Eggen, P. & Kauchak, D. (2004). *Educational Psychology: Windows On Classrooms*. Pearson Education.
- Ferdiant, R. (2017). Hubungan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kopertis Wilayah Vii Jawa Timur Surabaya). *Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*.
- Gusfika, N. (2018). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Komitmen Organisasi Karyawan. *Al-Qalb : Jurnal Psikologi Islam*, 10(2).
- Handayani, H. (2018). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Industri Jasa Kesehatan Menggunakan Pendekatan Service Performance (Studi Kasus:).
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi. Pelayanan. Publik. Konsep Dan Aplikasi*. Gava Media, Yogyakarta.
- Herlambang, S. (2010). *Public Relations And Customer Service*. Gosyen Publishing.
- Johnson, D. W. (1993). *Reaching Out: Interpersonal Effectiveness And Self Actualization 5th Ed*. A Devision Of Simon & Schuster, Inc. Needham Hights, Ma, 5th Ed.
- Kirchmajer & Patterson, P. P. (2003). The Role Of Interpersonal Communication

- In The Development Of Client Trust And Closeness In A Sme Professional Service Context. *Enterprise Association Of Australia And New Zealand*.
- Kolb, D. A & Kolb A. A (2005). Learning Styles And Learning Spaces: Enhancing Experiential Learning In Higher Education. *Academy Of Management Learning And Education*, 4(2), 193–212.
- Kusuma, D. I. (2014). Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pelayanan Berstandar Hebat Di Fifgroup Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- Lawrence, L. & Martin, P. M. K. (1996). *Measuring The Performance Of Human Service Programs*. Sage Publications.
- Lestari, L. W. (2014). Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam. Pembinaan Pedagang Kaki Lima Di Pasar Pagi Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*.
- Mahadi, U. (2017). Komunikasi Humanis. *Jurnal Syi'ar Dakwah Iain Bengkulu*, 17(1). Mansur, T. (2008). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. *Tesis Universitas Sumatera Utara, Medan*.
- Mansur, T. (2008). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. *Tesis Universitas Sumatera Utara, Medan*.
- Mangkunegara, A. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1).
- Masturah, A. N. (2013). Pengungkapan Diri Antara Remaja Jawa Dan Madura. *Jurnal Psikologi, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang*, 1(1).
- Mitra, A. (1993). *Fundamentals Of Quality Control And Improvement*. New York: Mac Millan Publishing Company.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mohamad, F. A. (2015). Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Pt. Astra International Tbk.-Honda Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Ndraha, T. (2003). *Teori Budaya Organisasi* (2nd Ed.). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Noe, S. R. P. & Mondy, R. W. (2002). *Human Resource Management* (8th Ed.). Prentice Hall.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.

- Nurillahi, D. M. P. (2019). Efektifitas Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel X Pangkalpinang. *Jurnal Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta*.
- Prasodjo, T. (2017). Paradigma Humanis Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1).
- Qodri, M. P. (2018). Hubungan Antara Lingkungan Kerja Fisik Dengan Kualitas Pelayanan Pada Cafe Makyung. *Jurnal Universitas Medan Area*.
- Rakhmat, J. (2010). Psikologi Komunikasi. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Rangkuti, F. (2002). Measuring Customer Satisfaction,. *Penerbit Pt Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*.
- Rivai, V. & Sagala, E. J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Peusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Ruffiah, M. & Muhsin, M. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal: Universitas Negeri Semarang*, 7(3).
- Rukmi, H. S., Novirani, D., & Sahrul, A. (2008). Evaluasi Training Dengan Menggunakan Model Kirkpatrick (Studi Kasus Training Foreman Development Program Di Pt. Krakatau Industrial Estate Cilegon). *Jurnal Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional*.
- Russell, R. S. & Taylor, B. W. (2000). *Operation Management: Multimedia Version*. New Jersey: The Prentice Hall Inc.
- Saleh. (2010). *Kualitas Pelayanan, Edisi Pertama*. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Santrock, J. W. (2007). *Psikologi Pendidikan (Edisi Kedu)*. Kencana.
- Sartika & Sulistyarningsih, W. (2012). Ambaran Komunikasi Interpersonal. Menantu Dan Mertua Yang Menggunakan Adat Rebu Di Budaya Karo. *Jurnal Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara*.
- Sheila, D. & Caroline, B. (1988). *Book Reviews : Developing Skills With People: Training For Person To Person Client Contact*. Wiley, New York Hardback
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 2*. Yogyakarta: Stie. Ykpn.
- Subari. (2019). Pengaruh Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex: Universitas Muhammadiyah Metro*, 2(2).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surya, A. & Setyaningrum, A. (2009). Analisis Persepsi Konsumen Pada Aplikasi

Bauran Pemasaran Serta Hubungan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Of Business Strategy And Execution*, 2.

Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran. Strategi Pemasaran, Ed. 3*: Yogyakarta.

Tubbs, L. S.& Sylvia, M. (2008). *Human Communication : Prinsip-Prinsip Dasar*. PT. Remaja Rosdakarya.

Weningtyas, E., & Suseno, M. N. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Psikologika : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 17(1), Widjaja. (2000). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Widjaja. (2000). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wilem, R. B. S. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado. *Jurnal Eksekutif Universitas Samratulangi Manado*, 1(1).

Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.

Zayani, N. A. & Rozi, F. M. (2020). Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan. *Economic Education Analysis Journal: Universitas Negeri Semarang*, 9(3).

Zeithaml, Valarie & Parasuraman. (1990). *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perception And Expectation*. New York: The Free Press.