

DAFTAR PUSTAKA

- Akbaba, A. (2006). Measuring Service Quality In The Hotel Industry: A Study In A Business Hotel In Turkey. *Journal Of Hospitality Management*, (25), 170 – 192.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arlen, C. (24 Oktober 2018). The 5 Service Dimension All Customers Care About. *Service Performance*. Retrived From [Http://Www.Serviceperformance.Com/The-5-Service-Dimensions-All-Customers-Care-About/20-01-2019](http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/20-01-2019)
- Asmal, M. & Rosyid, H.F. (2012). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perawat Rumah Sakit Umum. *Jurnal Intervensi Psikologi*, 4 (2), 173 – 189.
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2011). *Realibilitas Dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badu, S. Q. (2012). Implementasi Evaluasi Model Kirkpatrick Pada Perkuliahan Masalah Nilai Awal Dan Syarat Batas. *Jurnal Penelitian Dan Edukasi Pendidikan*, 102 – 129.
- Barata, A.A. (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Berry, L.L., Seiders, K. & Grewal, D. (2002). Understanding Service Convenience. *Journal Of Marketing*, 66 (3), 1 – 17.
- Chang, K., Chen, M., Hsu, C., & Kuo, N. (2010). The Effect Of Service Convenience On Post-Purchasing Behaviors. *Journal Of Industrial Management And Data Systems*, 110 (9), 1420 – 1443.
- Chen, C. (2007). The Relation Among Social Capital, Entrepreneurial Orientation, Organizational Resources And Entrepreneurial Performance For New Ventures. *Contemporary Management Research*, 3 (3), 213 – 232.
- Creswell, J.W. (2009). *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devito, J.A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia (Edisi 5)*. Jakarta: Kharisma Publishing.

- Effendi, O.U. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Eger, L. & Micik, M. (2015). Improving The Quality of Customers Service by Using The Technique of Mystery Shopping. *ACC Journal*, 21 (2), 65 – 76.
- Golleman, D. (2001). *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Hadjam, M.N.R. (2001). Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, (2), 105 – 115.
- Handoko, H. (2010). *Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT BPFPE.
- Hanum, F. (2009). *Etiket-Etiket Dan Komunikasi Yang Efetif*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hardjana, A. (2005). *Komunikasi Intrapersonal Dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hoang, A.P.Q. (2011). Employees' Perception of The Role of Communication With Customers in Service Encounters (Case Studies at Bank Customer Service in Vietnam). *Master of Communication Thesis*. Swedia: University of Gothenburg Departemen of Applied Information Technology.
- Hurriyati, R. (2007). Differensiasi pelayanan jasa bank terhadap loyalitas nasabah (suatu survey pada nasabah tabungan harian bank niaga bandung). *Manajemen Bisnis Berbasis Hasil Penelitian*, 17, 210-240.
- Johnson, D.W. & Johson, F.P. (2001). *Joining Together Group Theory and Group Skills*. Boston: Allyn & Bacon.
- Jones, E.T. (2005). The Importance of Communication Quality in Services. *Master of Science Thesis*. Florida: Florida State University Libraries.
- Justisiani, E.I. (2014). Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Ejournal Ilmu Komunikasi*, 2 (3), 193 – 206.
- Kotler, P. & Ketler, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia, A. (2011). *Komunikasi Tidak Efektif*. Bandung: Pt Remaja Roesdakarya.

- Kusmiran, E. (2017). Pelatihan Soft Skills Caring Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1 (2), 72 – 81.
- Logahan, J.M. & Putri, Y.T.E. (2013). Pengaruh Komunikasi Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di 7-Eleven Buaran. *Binus Business Review*, 4 (2), 886 – 896.
- Lunandi, A.G. (2001). *Komunikasi Mengenai Meningkatkan Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Lupiyoadi, R. & Hamdan, A.. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Mahendra, I.K.G. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4 (2), 482 – 499.
- Mayer, T.A., Cates, R.J., Mstovorich, M.J., Royalty, D.L. (1998). Emergency Departement Patient Satisfaction: Customer Service Training Improves Patient Satisfaction and Ratings of Physician and Nurse Skill. *Journal of Healthcare Management*. 43, 427 – 440.
- Mitra, A. (1993). *Fundamentals of Quality Control and Improvement*. New York: Mac Milan Publishing Company.
- Moenir, H. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyana & Rakhmat. (2014). *Komunikasi Antarbudaya*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Munandar, A. S. (2010). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Muruf, Y.D. (2016). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Relasi Dengan Rekan Kerja Pada Guru. *Jurnal Insight*, (1), 92 – 108.
- Nurmasintha F., Hakim A., & Prasetyo W.Y. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1 (6), 1220 – 1228.

- Nurullaili & Wijayanto, A. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware Di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (1), 89 – 97.
- Parasuraman, A., Zethaml V.A., & Berry, L.L. (1998). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64 (1). 12 – 40.
- Pinontoan, W. (2013). Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal Emba*, 1 (4), 192 – 201.
- Putri, N.H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi Balikpapan. *Jurnal Psikoborneo*, 4 (2), 276 – 285.
- Rahman, Y. (2014). Pengaruh Efektivitas Komunikasi, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Sampurna Rattan Carpet Industri Martapura. *Jurnal Kindai*, 10 (1), 54 – 64.
- Reni. (1 Juni 2015). Hotel Bintang Tiga Jadi Idola. *Babel Prov. Retrived From [Http://Babelprov.Go.Id/Content/Hotel-Bintang-Tiga-Jadi-Idola/17-10-2018](http://Babelprov.Go.Id/Content/Hotel-Bintang-Tiga-Jadi-Idola/17-10-2018)*
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2013). *Perilaku Organisasi (Edisi 16)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ruben, B.D., Stewart, L.P. (2013). *Komunikasi Dan Perilaku Manusia (Edisi 5)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sapril. (2011). Komunikasi Interpersonal Pustakawan. *Jurnal Iqra'*, 5 (1), 6 – 11.
- Setiawati, D. (2012). Efektifitas Model Knap Untuk Meningkatkan Keterbukaan Diri Siswa. *Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Bimbingan*. 13 (1).
- Silberman, M. (1998). *Active Training: A Handbook of Techniques, Designs, Case Examples and Tips*. San Fransisco: Jossey-Bass Pfeiffer.
- Siska, Sudardjo, S. & Purnamaningsih, E.H. (2003) Kepercayaan Diri Dan Kecemasan Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologi*, (2), 67 – 71.
- Solomon, M.R., Surprenant, C., Czepiel, J.A., & Gutman, E.G. (1985). A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter. *Journal of Marketing*. 49, 99 – 111.

- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supeno, W. (2018). Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel Di Area Malioboro Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, 16 (1), 51 – 61.
- Sureshchandar, G.S., Rajendran, C., & Anantharaman, R.N. (2002). The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction – A Factor Specific Approach. *Journal Of Services Marketing*, 16 (4), 363 – 379.
- Surya, A. & Setiyaningrum, A. (2009). Analisis Persepsi Konsumen Pada Aplikasi Bauran Pemasaran Serta Hubungannya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Hypermart Cabang Kelapa Gading). *Journal Of Business Strategy And Execution*, 2, 13 – 39.
- Suryani, T. (2012). *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syahrizal. (2016). Pelatihan Komunikasi Untuk Meningkatkan Pengetahuan Memberikan Feedback Pegawai Panti Dinas Sosial Diy. *Jurnal Psikoislamedia*, 1 (2), 290 – 302.
- Syahzian, A.F. (16 September 2018). Wakil Gubernur: Tingkatkan Terus Fasilitas Yang Mendukung Sektor Pariwisata. *Babel Prov. Retrived From [Http://Babelprov.Go.Id/Content/Wakil-Gubernur-Tingkatkan-Terus-Fasilitas-Yang-Mendukung-Sektor-Pariwisata/17-10-2018](http://Babelprov.Go.Id/Content/Wakil-Gubernur-Tingkatkan-Terus-Fasilitas-Yang-Mendukung-Sektor-Pariwisata/17-10-2018)*
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *Service, Quality And Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Uyung, S. (2007). *Integrated Marketing Communications*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Weningtyas, E. & Susesno, M. N. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Psikologika*, 17 (1), 17 – 26.

Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Zeithaml, V. Leonard & Parasuraman. (1993). The Nature and Determinants of Customers Expectation of Service. *Academy of Marketing Science*. 21 (1), 1 – 12.

Retrieved From [Http://Babelprov.Go.Id/Content/Wilayah-Pembangunan/17-10-2018](http://Babelprov.Go.Id/Content/Wilayah-Pembangunan/17-10-2018)