

## DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, Joseph. A, 2011, *Komunikasi Antarmanusia*, Edisi Kelima, Terjemahan oleh Agus Maulana, Jakarta: Karisma Publishing Group
- DeVito, Joseph, 2016, *Interpersonal Messages*, Edisi keempat, Pearson Education (US).
- Effendy Onong Uchjana, 2003, Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. 253
- Fadhallah, 2020, *Wawancara*, UNJ PRESS.
- Littlejohn, Stephen W & Foss, Karen A, 2009, *Teori Komunikasi Edisi 9*, Salemba Humanika, Jakarta.
- Hanani, Silfia, 2017, *Komunikasi Antarpribadi: Teori & Praktik*. Yogyakarta, Ar-Ruzz Media
- Ngalimun, 2017, Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Mulyana, Deddy, 2017, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Muhamma Bahrudin S, Z, 2015, *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, BISNIS.
- Rakhmat, Jalaludin, 2005, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rogers & D. Lawrence Kincaid, 1981, *Communication network: Toward a new paradigm for research*, New York: Free Press.
- Shane, Mc, Glinow Von. 2008, *Organizational Behavior*, Mc Graw-Hill/Irwa, New York.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*, Yogyakarta: Alfabeta.

Sopiah dan Syihabudhin, 2008, *Manajemen Bisnis Ritel*, Yogyakarta: ANDI

## **Jurnal**

Atmaja, 2016, 'Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar', *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian-Denpasa*, h. 200.

Rondonuwu, 2018, 'Peran Peran Public Relations Terhadap Meningkatkan Citra Perusahaan Pt. Trakindo Manado', *Jurnal Administrasi Publik*, h. 7.

Delima, 2019, 'Interpersonal Costumer Relationship Coordinatior Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Pelanggan (Studi Fenomenologi Komunikasi Interpersonal pada PT Astra International Tbk – Toyota Auto2000 Cikupa Tangerang)', *ejournal*.

Yamona, Zulviani, & Dristiana, 2018, 'Komunikasi Interpersonal Karyawan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. J.Co Donut & Coffee Cabang Giant Alaya Samarinda', *ejournal Ilmu Komunikasi*.

Mardarani, Sumiyati, & Syafuddin, 2022, 'Strategi Komunikasi Interpersonal Restoran Marugame Udon Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen', *Seminar Nasional Parawisata dan Kewirausahaan*.

Candrasari, 2019,'Komunikasi Interpersonal Penggunaan Sosial Media Antara Dokter dan Pasien di Klinik Medika Lestari Jakarta', *Jurnal Proffesional FIS UNIVED*.

Ramadhani, 2015,' Komunikasi Interpersonal *Frontliner* Dalam Melayani dan Memberikan Informasi Kepada Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Panam Pekan Baru', *Jom FISIP, Vol 2*.