

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT. Borneo Enterprindo Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 362–376. Retrieved from <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1822>.
- Amhas, M. (2018). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136-149.
- Anggoro, M. T. (2007). *Metode penelitian* (2rd ed). Jakarta: ut.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tikala. *governance*, 1(1)
- Alma (2013). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Jurnal PubBis*, 4(2), 136-146.
- Ayuni, A. Q., & Khoirunnisa, R. N. (2021). Perbedaan komitmen organisasi ditinjau berdasarkan masa kerja pada karyawan. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(1), 84–98. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/38496>.
- Aw Suranto. (2011). *Komunikasi interpersonal edisi pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2018). *Metode penelitian psikologi* (2rd ed). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burhanudin. (2015). *Komunikasi bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- DeVito, J. A. (1997). *Komunikasi antar manusia*. Jakarta: Professional Books.
- DeVito, J. A. (2014). *The interpersonal communication book* (13th ed.). New York: Harper Collins.
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi antar manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Eridani, C. K. (2014). *Pengaruh komunikasi antarpribadi Kru Ace Tours terhadap kualitas layanan pada customer Ace Tours*. Institut Manajemen Telkom.
- Effendi, Uchjana. (2007). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti

- Gani, J., & Amalia, M. (2015). *Alat analisis data aplikasi statistik untuk penelitian bidang ekonomi & sosial*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, S. (2015). *Metodologi riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1(1), 9–15. Retrieved from <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1364>.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Handoko, H. T. (2007). *Mengukur kepuasan kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi pelayanan publik konsep dan aplikasi* (Universitas Bina Darma). Universitas Bina Darma. Retrieved from <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/2679>.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Humaidi, M. A., & Lesmana, H. (2018). Hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Jurnal Mutakallimin*, 1(1), 61–70. <https://doi.org/10.31602/jm.v1i1.2053>.
- Kawahe, L., Tulusan, F., & Kiyai, B. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kinerja organisasi (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37).
- Lestari, W., & Lubis, R. (2014). Hubungan komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja pada karyawan costumer service Bank Tabungan Negara Medan. *Psikologia*, 9(1), 1–8.
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampow, I. (2018). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21934>.
- Muazansyah, I. (2018). Pengaruh kemampuan kerja (work ability) dan kualitas kerja (work quality) terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 21(1), 48-60.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik* (edisi rev).

Bandung: Alfabeta.

- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurcaya, I. N (2008). Analisis kualitas pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali. *Jurnal Skripsi, Universitas Udayana, Bali*. <http://www.ojs.unud.ac.id>.
- Ombudsman. (2020). Mengawal pelayanan publik di masa pandemi covid-19
- Panuntun, D. (2017). *Hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan pada karyawan bagian tata usaha di Universitas Muhammadiyah Purwokerto* (Universitas Muhammadiyah Purwokerto). Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Retrieved from <http://repository.ump.ac.id/id/eprint/1560>.
- Pantow, M., Kawengian, D. D., & Marentek, E. A. (2017). Pola komunikasi antar personal dosen dengan mahasiswa dalam menentukan keberhasilan mahasiswa (Studi pada Akademi Kepe Rawatan Bethesda Tomohon). *Acta Diurna Komunikasi*, 6(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2008). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Rahayu, A. (2020). Komunikasi interpersonal pegawai pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 3(2), 905-913.
- Rahayu, S., Ratnamulyani, I. A., & Kusumadinata, A. A. (2016). Pengaruh komunikasi interpersonal dari mutu pelayanan informasi terhadap kepercayaan publik di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor. *Jurnal Komunikatio*, 2(1), 57–65. <https://doi.org/10.30997/jk.v2i1.207>.
- Raharjo, D. A. (2015). Komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik (Telaah teoritis pada pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kota Bengkulu). *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 69-83.
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan, kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 1–8.
- Rezha, F. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok) (Doctoral dissertation, Brawijaya University). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981-990
- Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka Tahun 2018-2023*. (n.d.).

- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 22–34. <https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2018). Pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163-1177.
- Saifuddin, A. (2020). *Penyusunan skala psikologi*. Prenada Media.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan grab semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>.
- Sarah, R. M. (2019). Aktivitas komunikasi interpersonal sub seksi pelayanan dokumen perjalanan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI(Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas pelayanan publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1), 17–30. <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>.
- Saraswati, A. B. (2019). *Pengaruh fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten* (Universitas Negeri Semarang). Universitas Negeri Semarang. Retrieved from <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/36543>.
- Saragih, M. (2020). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja pegawai Dinas Bina Marga dan Pengairan Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 2(1), 49-58.
- Sari, L. P., Ningroem, E. R., & Asrinaldi. (2019). Peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pengetahuan permohonan paspor (Studi pada petugas imigrasi kelas I TPI Kota Padang). *JISPO: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 314–324. <https://doi.org/0.15575/jispo.v9i1.4641>.
- Sari, T. W. (2017). Pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga (Universitas Negeri Semarang). Universitas Negeri Semarang. Retrieved from <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/29878>.
- Syamsir, S. (2011). Urgensi public service motivation dalam mewujudkan pelayanan

public yang prima.

- Septiadi, M. A. (2019). Strategi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. *Politicon: Jurnal Ilmu Politik*, 1(1), 72–87. <https://doi.org/0.15575/politicon.v1i1.5366>.
- Sinambela, Poltak & Lijan (2010). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi pemasaran* (3rd ed). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Weningtyas, E., & Suseno, M. N. (2012). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 17(1), 17–25. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol17.iss1.art2>.
- Widyasari, A. P. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai nasabah terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Simpan Pinjam Syariah Peta Tulungagung* (Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung). Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Retrieved from <http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/2640>.
- Winari, L & Rahmi, L. (2014). Hubungan komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja pada karyawan costumer service Bank Tabungan Negara Medan. *Psikologia, Vol. 9, No. 1, hal. 1-8*
- Yohana, N, & Herfinda, R. (2015). Komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Riau University, *Jurnal Fisip Vol. 2 No. 2*.
- Yusuf, B., & Arif, M. N. R. Al. (2015). *Manajemen sumber daya manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zakiyah, N., & Wahyono, W. (2020). Peran kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690-703.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The behavioral consequences of service quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

<https://doi.org/10.2307/1251929>.

Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 8 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Majalengka.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.