

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Babbie, E. (2021). *The Practice of Social Research* (Fifteenth).
- Babbie, E. (2016). *The Practice of Social Research*. In *Teaching Sociology* (Vol. 17, Issue 4). <https://doi.org/10.2307/1318433>
- Barantum. (2024). *Kepuasan Pelanggan Menurut Ahli: Faktor dan Cara Mengukur*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Chandra, T., Hafni, L., & Chandra, S. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Pekanbaru: Universitas Lancang Kuning Press.
- DeVito, J. A. (2022). *The Interpersonal Communication Book* (16th ed.). Pearson.
- Firdilla Kurnia. (2022). *Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Contoh, Faktor, Manfaat, Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*.
- Komara, E., Syaodih, E., & Andriani, R. (2022). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing Research An Aplplied Orientation* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson Education.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016a). *Research Methods for Business* (7th ed.). John Wiley & Sons Ltd. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_102084
- Suranto, A.W (2011). *Komunikasi interpersonal*. Graha Ilmu.
- Zakirman, & Zulfa. (2020). *Pengantar statistik sosial*. STKIP PGRI Sumbar Press.

JURNAL

Azhar, A. N. (2023). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Gojek di Kota Bandung*.

Bellinda, A. (2022). *Pengaruh komunikasi interpersonal barista terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee House "Kembali ke Kala"*.

Benedica, E. (2019). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta*.

Injani, M. (2024). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan GrabBike Kecamatan Tangerang*.

Jayalaksana, D., Firdaus, R. Z., & Afifah, L. (2026). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh fasilitas pelayanan (Studi kasus di KBIHU Tarbiyatul Islamiyah)*.

Munawwarah, I. M. (2019). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada pelanggan Waroeng Spesial Sambal "SS" Samirono Yogyakarta)*.

Putra, A. E. S., Mayasari, S., & Hadi, S. E. (2025). *Pengaruh komunikasi interpersonal infrastructure support PT Profescipta Wahanatehnik terhadap kepuasan klien*.

Perdana, A. A. P., Hairunnisa, H., & Aransyah, M. F. (2020). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan konsumen Go-Ride Kecamatan Sambutan*.

Suherman, N. S. A. (2021). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan pada Yunamu Coffee Bandung: Studi analisis jalur pada Yunamu Coffee Bandung*.

Wijayanti, M. L., Wati, L., & Hardiyanti, R. (2025). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan UMKM (Survei Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang)*.

Intelligentia - Dignitas