

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.
- Arifin, A. (2023). *Teori-Teori Komunikasi: Analisis dan Penerapan*. PT Raja Grafindo Persada.
- B Purba, S Gaspersz, M Bisyri, A Putriana, P. H. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis.
- Emiliano, Y. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasanpelanggan Pada Layanan Jasa Telkomcel Pt.Telekomunikasi Indonesia International Di Timor Leste.
- Forester, B. J., Idris, A., Khater, A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). *Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas Quantitative Research: Data Reliability Test*. 4(3), 1812–1820.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.
- Irwasyah, & Suradji, M. (2021). Pelanggan Dan Karakteristiknya. *Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 4(2), 170–188.
- Isma, S., Sobari, T., & Yuliani, W. (2023). Validitas Dan Reliabilitas Angket Kemandirian Belajar. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 6(4), 285–290.
- Isnaini, M., Afgani, M. W., Haqqi, A., & Azhari, I. (2025). *Teknik Analisis Data Uji Normalitas*. 4(2), 170.
- Kadri. (2022). *Komunikasi Manusia: Sejarah, Konsep, Praktik*. Alamtara Institute.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kharislam, D. D., Pravasanti, Y. A., & Suhesti, N. (2022). Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Indomaret Ruko Garuda Mas). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(22), 1–13.
- Mabrur, A. K., Anwar, & Ruma, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnalbisnis,Manajemen,Daninformatika (JBMI)*, 19(2), 143–159.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 731.
- Miftahul Janna, N., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas

Dengan Menggunakan Spss. 2.

- Nuraini, D., & Evianah, E. (2019). Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Baju Secara Online Dan Offline. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(2), 231.
- plniconplus.co.id. (2022). *PLN Icon Pus*. Plniconplus.Co.Id. <https://plniconplus.co.id/>.
- Putri, S. A., & Salman. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Kalbisocio, Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, Volume 8(No. 2), 32–39.
- Rachmania, D. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Wardah Di Paragoncorp (Survei Pelanggan Wardah Yang Terhubung Ke Qiscus) Skripsi Pelanggan Wardah Di Paragoncorp. *Komunikasi, Fakultas Kreatif, Desain Luhur, Universitas Budi*.
- Rifa'i, K. (2023). Kepuasan Konsumen. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. UIN KHAS Press.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. ALFABETA, cv.
- Sulistyawati, N. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2319.