

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>
- Ahmad, N., Mirza, M., & Yoman, M. (2024). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 2999–3007.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Azzahra, S. N., & Yuliarti, A. (2024). Uncertainty Reduction And Passive Strategies Self-Disclosure In Exploring the Beginning of a Relationship on Instagram (Education Cases In Late Teenagers 18-24 Years Old Banjarmasin City on Instagram) Strategi Pasif Pengurangan Ketidakpastian Dan Self-Dis. *Journal of Media and Communication Studies*, 2(2), 69–79.
- Darmarani, W. K., Mawardiningsih, W., & Hardi. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE GUNA TINGKATKAN LAYANAN PT. TRI ADI BERSAMA (ANTERAJA) SURAKARTA. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 21(1), 51–58.
- Nurdin, A. (2020). *Teori Komunika Interpersonal* (1st ed.). Kencana.
- Pandaryasi, Heni-, M. S. (2022). *Komunikasi Antarpribadi Dalam Komunikasi Manusia* (H. Pandaryasi (ed.)).
- Panuju, R. (2018). Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Purba, B., dkk (2020). Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar. Sumatera Utara:

Yayasan Kita Menulis.

Qoidah, S. E., Manajemen, P. S., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2020). Customer Service Telkomsel Di Gerai Grapari Mall Pondok Indah 3 Jakarta Selatan. *SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI UNISADHUGUNA*.

Samsinar, & Rusnali, A. N. A. (2017). *jakarta: Professional books komunikasi antar manusia* (D. Hermansyah (ed.); 1st ed.).

Susanti, F., & Rahmadhani, S. (2022). Pengaruh Peranan Customer Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Satisfaction Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Solok. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(2), 1126–1154.
<https://doi.org/10.46306/vls.v2i2.148>

Swastuti, E., Widyastomo, R. P., Hidayat, E. T., & Widiarto, T. (2022). Customer Relationship Dan Kepuasan Pelanggan PUDAM Kabupaten Demak. *Serat Acitya Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 11(2), 01–14.
<https://doi.org/10.56444/sa.v11i2.645>