

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- BLAKE, R. H. (2003). *Taksonomi Konsep Komunikasi*. Yogyakarta: Papyrus.
- Budyatna, M. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bungin, B. (2006). *Sosiologi Komunikasi: Teori, paradigma, Dan Diskursu Teknologi Komunikasi Di Masyarakat*. Jakarta: Kenaca Prendana Media Group.
- Changara, H. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Devito, J. A. (1997). *Komunikasi Antarmanusia. Professional Books*: . Jakarta: Djamarah.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- I.B.Wirawan. (2012). *Teori-Teori Sosial Dalam Tiga Paradigma : Fakta Sosial, Definisi Sosial dan Perilaku Sosial*. Jakarta: PRANAMEDIA GROUP.
- Kriyantono. Rachmat. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ritzer, G. (2012). *Teori Sosiologi Dari Sosiologi Klasik hingga Perkembangan Terakhir Postmodern*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rollof, M. (1981). *Interpersonal Communication : The Social Exchange Approach*. . BeverlyHill CA: SagePub.
- Saleh, A. (2021). Muwafik. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Malang: Intrans Publishing.

- Saryono. (2010). *Metode Penelitian Kualitati*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Triyono, Agus. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Wahyuningsih, Sri. (2013). *Metode Penelitian Studi Kasus*. Madura: UTM Press.
- West, R. d. (2008). *Pengantar teori komunikasi : Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

JURNAL :

- Afaq, A., Gaur, L., & Singh, G. (2023). Social CRM: linking the dots of customer service and customer loyalty during COVID-19 in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(3), 992-1009.
- Amal, M. Kusuma, 2012. State of the art Teori Pertukaran Sosial : dari teori pertukaran sosiologi klasik sampai sosiologi kontemporer. *State of the art Teori Pertukaran Sosial*, 7-9
- Amelia, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Pelayanan IndiHome PT. Telkom terhadap Loyalitas Pelanggan di Kota Banjarmasin. *KAGANGA KOMUNIKA: Journal of Communication Science*, 3(2), 130-139.
- Delima, I. D. D. D., & Luthfiah, R. (2019). Interpersonal Customer Relationship Coordinator Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Pelanggan (Studi Fenomenologi Komunikasi Interpersonal pada PT Astra International Tbk– Toyota Auto2000 Cikupa Tangerang). *DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah*, 7(2), 98-113.
- Herawati, Y., & Komsiah, S. (2022). Kompetensi Komunikasi Customer Service Sebagai Pendukung Kepuasan Nasabah. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 102-109.
- Ika Devi Widyaningrum, D., & Effendi, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*.

Juanamasta, I. G., Wati, N. M. N., Hendrawati, E., Wahyuni, W., Pramudianti, M., Wisnujati, N. S., ... & Umanailo, M. C. B. (2019). The role of customer service through customer relationship management (Crm) to increase customer loyalty and good image. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 2004-2007.

Machmud, M. E. (2016). Transaksi Dalam Teori Exchange Behaviorism George Caspar Homans (Perspektif Ekonomi Syariah). *Iqtishadia*, 8(2).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Jurnal Retail*, 64(1), 12-40

Rusmawati, Y., & Ristyanadi, B. (2018). Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *Jurnal Ekbis*, 19(1), 1092-1099.

Saputra, S. (2021). *Analisis Komunikasi Interpersonal Customer Service Dalam Mempertahankan Pelanggan Telkomsel (Studi Pada Telkomsel Grapari SKA Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

WEBSITE :

JNE Express. (2015). Beranda JNE. [jne.co.id https://www.jne.co.id/id/beranda](https://www.jne.co.id/id/beranda) (Diakses pada 23 Maret 2023).

Databoks. (2022). Perusahaan Logistik Dengan Volume Pengiriman Terbesar Di Indonesia. [databoks.katadata.co.id https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/jt-perusahaan-logistik-dengan-volume-pengiriman-terbesar-di-indonesia](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/jt-perusahaan-logistik-dengan-volume-pengiriman-terbesar-di-indonesia) (Diakses pada 23 Maret 2023).

