

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R., & Widiatmoko. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Sekretariat Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Koneksi*, 3.
- Anatan, L. (2017). *Service Excellence Competing Through Competitiveness*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ardianto, E., Komala, L., & Karlinah, S. (2017). *Komunikasi Massa Suatu Pengantar* (R. K. S, Ed.). Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Benedica, E. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta. *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 12.
- Caresya, G. D., Meilawaty, Z., & Handyanawati, H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 3.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Keempat). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia* (Kelima; L. Saputra, I. Wahyu, & Y. Prihantini, Eds.). Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Gerson, R. F. (2017). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, E., & Ahmad, S. (2016). *Komunikasi Antarpribadi Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Hardianti, O. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltim Syariah Cabang Pembantu Juanda Samarinda. *Journal Ilmu Komunikasi*, 4(3), 237–251.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*. , (2015).
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*. , (2017).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 196–202.

- Marzuki. (2002). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFT.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasukah, B. (2014). *Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*.
- Oisina, I. V. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif dan Kualitas Layanan Tim Medis Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 08.
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru* (R. L. Toruan, Ed.). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pemerintah Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. , (2007).
- Puspitasari, R. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Teknis dan Kualitas Layanan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Close Access Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Universitas Airlangga*, 2(1), 6.
- Putri, N. H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT . Radio Dino 90 , 9 FM Samarinda Terhadap Kepuasan Pemasang Iklan. *Journal Ilmu Komunikasi*, 1(3), 467–478.
- Putri, N. H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi Balik Papan. *Ejournal Psikologi*, 4.
- Rakhmat, J., & Ibrahim, I. S. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi* (Revisi Ked). Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Riduwan. (2009). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rohim, S. (2009). *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–7.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., &

- Syaifudin. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004a). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004b). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction (IV)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, H. (2005). *Study Kelayakan Bisnis (ketiga)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Waha, G. G., Pangemanan, S. s., & Warongan, J. D. L. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada UPTD Samsat Tomohon. *Jurnal EMBA*, 7(2), 2511–2520.
- Weningtyas, E., & Suseno, M. N. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Psikologika*, 17(1), 17–26.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano* (Kedua; B. Sarwiji, Ed.). Jakarta: PT Indeks.
- Yanti, D. N. P. (2013). Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service di PT. Indosat, Tbk Balikpapan. *Journal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 39–54.

