

DAFTAR PUSTAKA

- AW, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: PT.Graha Ilmu.
- Ferdinant, R. (2017). Hubungan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kopertis Wilayah VII Jawa Timur Surabaya).
- Ghofar, A. (2019). *Penempatan dan Pelindungan Tenaga Kerja (Studi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisational Terhadap Kualitas Pelayanan Publik)* Program Studi Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Eeaj*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava
- Hardjana, M. A. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hoerudin, C. W., Maolani, D. Y., Abdal, A., & ... (2020). Komunikasi pelayanan publik perspektif psikologi komunikasi. ... *Pelayanan Publik* ..., 1–7. <http://digilib.uinsgd.ac.id/30679/>
- Juriko, A. (2019). "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 73-82.
- Khariri, L. E., & Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 258–264. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46434>
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.
- Media. Hardjana. (2003). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja
- Prasetyo, M. A. M., & Anwar, K. (2021). Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(1), 25. <https://doi.org/10.32585/jkp.v5i1.1042>
- Raharjo, D. A. (2015). Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik (Telaah Teoritis pada Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kota Bengkulu). *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*.
- Rosdakarya. Ngalimun, (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Nugrahani, F. &. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan

Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163–1177. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28347>

Setiawan, N., Hasibuan, H. A., & Setiawan, A. (2018). Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Efektivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris pada Kantor Basarnas Medan). *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 1(2), 77–84. <http://www.methonomi.net/index.php/jm/article/view/90>

Shienlia, M. (2022). Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi di Museum Negeri Sri Baduga. *γ787*, 1(8.5.2017), 2003–2005.

Sinambela. (2014). *Pelayanan Publik*.

Solalia, G. (2018). Komunikasi Interpersonal Humas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN). *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim*, Riau.

Sugiyono. (2017). *Teknik Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Rosdakarya. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 1973.

Widiyawati, E. (2013). Strategi Komunikasi Humas Eksternal Dalam Pelayanan Publik di Kopri Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Ulu.

Zakiah, N., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>

Zinaida, R. S. (2022). Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Optimisme Dan semangat Belajar di Masa Pandemi. *Jurnal Mediam* <https://journal.uir.ac.id/index.php/mediam/article/view/9084>

Universitas Bina
Dharma

