

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhianti, R. D. (2021). Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Psikologi Komunikasi. Universitas Mercu Buana Yogyakarta*, 1-12.
- Amirullah, S. H. (2021). *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: Media Nusa Creative.
- Annur, C. M. (2022, Oktober 10). *Suzuki Salip Mitsubishi, Ini 10 Mobil Terlaris di Indonesia September 2022*. Diambil kembali dari [databoks.katadata.co.id: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/18/suzuki-salip-mitsubishi-ini-10-mobil-terlaris-di-indonesia-september-2022](https://databoks.katadata.co.id/databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/18/suzuki-salip-mitsubishi-ini-10-mobil-terlaris-di-indonesia-september-2022)
- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Budyatna, M. (2015). *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar-Pribadi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Darusman, N. A. (2020). *Persepsi Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Terhadap Pelayanan Prima CSO (Customer Service Officer) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru*. Riau: SKRIPSI. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Desilia Purnama Dewi, . A. (2021). Peran Customer Relation Officer (CRO) Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Armada Auto Tara Jakarta Barat. *Proceeding Seminar Nasional*, 1-10.
- Fajrillah, M. S. (2022). *Dasar-Dasar Manajemen Internasional*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Marcus Remiasa, Y. L. (2007). Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffe Shop Asing dan Coffe Shop Lokal . *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 70-79.
- Meliana, S. d. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen . *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 247-254.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya.
- Ni Desak Made Santi Diwyarthi, D. R. (2022). *Psikologi Komunikasi*. Padang: PT Global Eksesktif Teknologi.

- Nurul Tiara Baiti, E. J. (2020). Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal Front Desk dalam Pelayanan Pelanggan di Rumah Sakit Sumatera Eye Center Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 86-94.
- Pandi. (2001, Juli Sabtu). *Situs Resmi Suzuki Indonesia*. Diambil kembali dari Suzuki.co.id: <https://www.suzuki.co.id/>
- pengelola, T. (2022, Agustus 10). *Menperin Apresiasi Industri Otomotif: Mereka Pahlawan Devisa Kita*. Diambil kembali dari Kemenperin.go.id: <https://kemenperin.go.id/artikel/23451/Menperin-Apresiasi-Industri-Otomotif:-Mereka-Pahlawan-Devisa-Kita>
- Pratama, F. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Steam Motor Salju Bangunan Barat, Jakarta Timur)*. Jakarta Timur: SKRIPSI. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Rachmayuniawati, Y. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dan Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja pada Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, 67-80.
- Rahmanita Ginting, M. P. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ririt Dwiputri Permatasari. Didin Setyawan, S. (2020). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Responsive Teknik Informatika*, 1-15.
- Simanjuntak, D. R. (2019). Persepsi Mahasiswa Pada Jasa Belanja Online Shopee. *Acta Diurna Komunikasi*, 1-13.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian : Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 15-31.