

DAFTAR PUSTAKA

- Aestetika, N. M. (2018). Buku ajar komunikasi interpersonal. *Umsida Press*, 1-106.
- Afizha, J., & Kholik, A. (2021). Penerapan Komunikasi Efektif 7C Dalam Pelayanan Informasi Publik Oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Jakarta II. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 3(3), 111-125.
- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103-113.
- Alvin, A., Nastiti, P., & Marsella, E. (2023). Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM). *Edu Komputika Journal*, 10(1), 38-45.
- Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4).
- Ambarak, M. A., Nelwan, O. S., & Rogi, M. H. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai Di UPTD Puskesmas Kotabunan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 590-602.
- Andriani, R. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) Di KCP Depok Cirebon. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(1), 1-14.
- Anggraeni, D., Tasha, V. G., & Ahmad, R. (2023). Implementasi Komunikasi Pemasaran PT. DSP dalam Mempertahankan Konsumen. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 6(1), 48-57.
- Ardan, A. F. (2024). Komunikasi Interpersonal Dalam Era Digital Tantangan Dan Peluang. *Arima: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 99-104.
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit: Literature study of service quality towards patients satisfaction in hospitals. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1-6.
- Balaka, M. Y. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Batang. (2023). Kecamatan Batang Dalam Angka 2023. Batang: BPS Kabupaten Batang .
- Budhiartini, D., Rosmika, T. E., Anwar, A., & Lubis, R. (2022). Penyuluhan Pelayanan Prima (Service Excecelent) Bagi Pegawai Desa Karang Gading Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Pengabdian Harapan Bangsa*, 1(1), 46-49.
- Buwono, B. (2023). Isu Pemekaran Kelurahan Kauman di Batang Muncul, PJ Bupati : Butuh Proses. Retrieved from https://www.rmoljawatengah.id/isu-pemekaran-kelurahan-kauman-di-batang-muncul-pj-bupati-butuh-proses#google_vignette
- Cahyono, T. D., Mardinata, E., Suarantalla, R., Aliyah, J., Ismiyarti, W., & Irawati, I. (2024). Optimasi Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Dan Pelatihan Penggunaan Opensid Di Masyarakat Desa Tatede. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 42-49
- Chandra, L. P., & Efendi, D. (2024). Pengaruh Akuntabilitas, Efektifitas Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Dimoderasi Transparansi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 13(4).
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation

- study and an electronic-mail emotion/adoption study. *Information systems research*, 14(2), 189-217.
- Denanti, I. A., & Wardani, S. Y. (2020, August). Pengaruh komunikasi interpersonal dan interaksi teman sebaya terhadap kepercayaan diri dalam berpendapat. In *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling* (Vol. 3, No. 1, pp. 111-118).
- Fazri, M. A., Putri, I. A., & Suhairi, S. (2022). Keterampilan Interpersonal Dalam Berkomunikasi Tatap Muka. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 2(1), 46-58.
- Frimayasa, A. (2017). Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Ooredoo. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(1).
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. (2018). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd Edition, Sage Publications Inc., Thousand Oaks, CA.
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 7(1), 9-15.
- Harahap, A. F. R., & Harahap, A. M. (2023). Peran digitalisasi dalam meningkatkan partisipasi publik pada pengambilan keputusan tata negara. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(2), 769-776.
- Hardianti, O. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltim Syariah Cabang Pembantu Juanda Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 4(3), 237-251.
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *Publiciana*, 14(02), 307-327.
- Hasanah, F. (2016). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di jade bamboo resto Yogyakarta. *KELUARGA: Jurnal Ilmiah Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*, 2(1).
- Hawa, NI, Soesilo, TE, & Nuraeni, N. (2023). Pengetahuan (Masih) Penting: Kesadaran Membentuk Tren Penggunaan Telemedicine di Masa Pandemi Berdasarkan Persepsi Manajemen dan Sistem Implementasi. *Jurnal Internasional Telemedicine dan Aplikasi*, 2023 (1), 4669985.
- Helm, A., Oja, T., Saar, L., Takkis, K., Talve, T., & Pärtel, M. (2009). Human influence lowers plant genetic diversity in communities with extinction debt. *Journal of ecology*, 97(6), 1329-1336.
- Herlina, S., Boer, R. F., Fasadena, N. S., Sos, M., Kede, A., Kahfi, M. A. M., ... & Deryansyah, A. D. (2023). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Basya Media Utama.
- Hidayatullah, S., Fatimah, R., & El Munadiyan, A. (2024). Analisis Budaya Organisasi Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pt Karya Masyarakat Mandiri. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(1), 26-36.
- Hutamy, A. S., Hayati, S., & Aditya, A. M. (2023). Gambaran Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepolisian di Kota Makassar Berdasarkan Demografi. *Jurnal Psikologi Karakter*, 3(2), 540-545.
- Ilham, M. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dengan Kinerja Guru di SMK Kreatif Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 21342-21350.
- Istiqomalia, Y. (2024). Komunikasi Dakwah dengan Pertimbangan Sosiologis. *Bil Hikmah: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 2(1), 81-104.

- Julfiyati, I. (2023). Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bima. *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(3), 321-330.
- Jumiati, E., Darmawan, W., & Septanto, Y. H. (2022). Desain Dan Implementasi Pemanfaatan Media Informasi Sebagai Penunjang Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Kauman Kabupaten Batang. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 7(1), 31-36.
- Junaedi, D. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo). *Profit: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4(1), 24-32.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat jasa transportasi online. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 483-491.
- Kurdi, M. (2020). Menggagas pelayanan prima di masa pandemic covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 7(4), 4-9.
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Machali, I. (2021). Metode penelitian kuantitatif (panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif).
- Maghfiroh, L. N., & Harefa, H. S. A. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(1), 50-64.
- Melinda, A., Mariam, I., & Mustofa, A. (2023). Analisis Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Jasa Layanan Transportasi Online Maxim:(Studi Kasus pada Masyarakat Maxim di Kota Tangerang). In *Seminar Nasional Riset Terapan (Vol. 12, No. 01, pp. 310-316)*.
- Muhson, A. (2022). Analisis Statistik dengan SmartPLS (Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling). *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan pelayanan publik. *Bandung: UnpadPres*.
- Nilova, E., Syahrnai, & Anggraeiny, R. (2019). Studi Tentang Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pendidik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 7(2), 8971-8983.
- Ningrum, W., Faizah, S. N., Rangga, T. G., & Pramesti, S. A. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Relasi Publik*, 2(3), 146-154.
- Nurlia, N. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja journal*, 1(2), 17-30.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Nurjanah, A., & Iswanto, I. (2021). Digitalisasi Kelembagaan Pedukuhan Melalui Sistem Informasi Berbasis IT di Dusun Nengahan, Bantul, DIY. *Warta LPM*, 24(4), 626-635.
- Oktarina, E., Makhdalena, M., & Caska, C. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Sma Negeri Se Kota Pekanbaru. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 8(1), 84-94.

- Paulani, A. A., & Handayani, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Prima Dalam Institusi Kepolisian (Studi Pada Polda Lampung). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(7), 58-69.
- Pamungkas, A., & Khotimah, K. (2022). Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Asn Bkpsdm Kabupaten Banyumas. *ARKANA: Jurnal Komunikasi dan Media*, 1(02), 103-114.
- Perdana, A. A. P., Hairunnisa, M. F., & Aransyah, M. F. (2020). Pengaruh komunikasi Interpersonal Terhadap kepuasan konsumen Go-Ride kecamatan Sambutan.
- Pertiwi, Y., Efendi, E., Wijaya, A., & Simatupang, S. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pt Perkebunan Nusantara Iii (Persero) Kebun Bangun. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 11-20.
- Posangi, H. A., Lengkong, F., & Dengo, S. (2020). Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Prabowo, S. S., & Syafari, R. (2022). The Influence of Leadership Style and Interpersonal Communication On The Performance of The Public Relations Department In The Regional Police Force South Kalimantan. *International Journal of Politic, Public Policy and Environmental Issues*, 2(02), 61-71.
- Putria, N. E. (2015). Pengaruh Pemanfaatan Mobile-Marketing Smarthone Blackberry Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Di Kota Batam. *Computer Based Information System Journal*, 3(1).
- Rahayu, S., Ratnamulyani, I. A., & Kusumadinata, A. A. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dari Mutu Pelayanan Informasi terhadap Kepercayaan Publik di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor. *Jurnal Komunikatio*, 2(1).
- Rifai, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang. *Kappemi/ STISIP Banten Raya*, 1(1).
- Rina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi dan Organisasi (J-KO)*, 3(1), 20-29.
- Saleh, A. (2020). Karakter dan Nilai-Nilai Kepemimpinan Pamongpraja untuk Sinergitas Organisasi dan Pelayanan Publik di Kota Makassar. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 2(1), 17-41.
- Salman, M., & Nuha, A. A. (2024). Pola Komunikasi di Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an ar-Rahmah dalam Meningkatkan Program Menghafal al-Quran: Communication Patterns at the Tahfidzul Qur'an Ar-Rahmah Islamic Boarding School in Improving the Memorize Qur'an Program. *Intisyaruna: Journal of Islamic Communication and Broadcasting*, 1(1), 1-14.
- Sakir, A. R., & Irfan, B. (2024). Inovasi Terhadap Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Batu Meja Kota Ambon. *Trajectories of Public Administration*, 1(1), 81-96.
- Saputra, A., Mustafa, M. N., & Mahdum, M. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Komitmen Organisasi Guru Di Sekolah Dasar Negeri Gugus III UPTD Pendidikan Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 5(2), 169-179.
- Syamsir, S., & Saputra, N. (2022). Administrasi kepegawaian. CV. Eureka Media Aksara.
- Soleh, M. N. B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Malia (Terakreditasi)*, 8(2), 257-276.
- Saputro, R. F., Purwanto, E., & Pertiwi, T. K. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Konsumen Pada Layanan Customer Service di Studio Adventure Surabaya.

- Sesilia, A. P. (2020). Kepuasan pasien menggunakan layanan kesehatan teknologi (Tele-Health) di masa pandemi COVID-19: Efek mediasi kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)*, 1(3), 251-260.
- Steffi Melati Achlam. 2015. "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling (Studi Kasus Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Kanca Malang Martadinata)." *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri* Vol 3.
- Sukandi, P., & Sumadhinata, Y. E. (2024). Analisis Pelatihan dan Pengembangan SDM Sebagai Salah Satu Upaya Meningkatkan Competitive Advantage. *Cakrawala Repositori IMWI*, 7(1), 392-404.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Susanto, R., & Susanti, E. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman.
- Suwando, M., & Adiwidjaja, I. (2019). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 6(3).
- Umudy, M. A. (2016). Pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 109-116.
- Wahyudi, J., Milla, M. N., & Muluk, H. (2017). Persepsi keadilan sosial dan kepercayaan interpersonal sebagai prediktor kepercayaan politik pada mahasiswa di Indonesia. *Jurnal Psikologi Sosial*, 15(1), 59-71.
- Wardhana, M. A. (2016). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus.
- Widjajanti, K., & Sugiyanto, E. K. (2017). Gaya Kepemimpinan dan Good Governance Sebagai Upaya Peningkatan Excellent Service Dan Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Dinperindag Jawa Tengah). *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(2), 270-284.
- Widodo, Slamet. (2023) *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV Science Techno Direct. Pangkal Pinang
- Yaqinah, Siti Nurul. (2019). Resolusi Konflik Sosial melalui Pendekatan Komunikasi di Lingkungan Monjok dan Karang Taliwang Kota Mataram. *KOMUNIDA : Media Komunikasi Dan Dakwah*, 9(2), 210 - 234. <https://doi.org/10.35905/komunida.v9i2.1124>
- Zakiya, Z. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan). *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 3(1), 75-86.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923-926.