

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. (2022). Komunikasi antar pribadi.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 73-77.
- Azeharie, S., & Khotimah, N. (2015). Pola Komunikasi Antarpribadi antara Guru dan Siswa di Panti Sosial Taman Penitipan Anak "Melati" Bengkulu. *Jurnal Pekommas*, 18(3), 213-224.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. *Transportasi Rilis Juli 2023*. Diakses pada 5 Oktober 2024, dari <https://www.bps.go.id/id/infographic?id=879>
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 46-62.
- Battiston, Diego., Jordi Blanes I Vidal., Tom Kirchmaier. (2017). *Face to Face Communicatioin in Organisations*. SSRN Electronic Jpurnal. 4-5
- Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into practice*, 39(3), 124-130.
- Delliana, S. (2023). Pengaruh Komunikasi Antarpribadi *Customer service* Terhadap Customer Loyalty Credit Union Bina Seroja. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis dan Teknologi*, 9(1), 1-11.
- E & Ledbetter A & Sparks G Griffin. (2019). *A First Look at Communication Theory*. (10th ed.). Mcgraw Hill.
- 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.

- Griffin, EM. 2012. *A First Look at Communication Theory*. 10 th ed. New York: McGraw Hil
- Hasim, H., & Rahayu, W. (2020). Komunikasi antarpribadi para disabilitas dalam proses pementasan teater di Smile Motivator Bandung. *Ensains Journal*, 3(1), 17-27.
- Hasugian, I. M., Ardiansyah, A., & Arsyad, A. W. (2020). The Importance of Developing Youth Academic Specific Talents Through Effective Interpersonal Communication. *Jurnal Komunikasi Korporasi & Media (JASIMA)*, 1(1), 1-19.
- Hidayah, F. N., Kapege, L. A., & Hasyim, A. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pengguna LRT Jakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 4(2), 694-702.
- Hidayati, R. (2020). Peran orang tua: komunikasi tatap muka dalam mengawal dampak gadget pada masa golden age. *Source: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2).
- Indarwati, H., Ahdan, A., & Mustari, A. M. (2024). Analisis Pola Komunikasi *Customer service* Dalam Memberikan Layanan Informasi Penerbangan Kepada Penumpang Di Bandara Sultan Hasanuddin. *RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI*, 5(2), 28-39.
- Ira Lusiawati, I. L. (2019). Public Service in Interpersonal Communication. *Public Service in Interpersonal Communication*, 1(5), 1-5.
- Kasmir, *Etika Customer service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Perseda, 2005)
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: Indeks
- Kristianto, B. (2024). Peran *Customer service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X: Tinjauan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Era Modern. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan/ E-ISSN: 3063-1467*, 1(1), 1-5.
- Kusmarni, Y. (2012). *Studi Kasus*. UGM Jurnal Edu UGM Press.
- Kusumawati, T. I. (2019). Komunikasi verbal dan nonverbal. *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 6(2).

- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Encyclopedia of communication theory*. Thousand Oaks (Calif.): Sage, Cop.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories of human communication* (11th ed.). Long Grove: Weveland Press.
- Londa, B. N. (2013). Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi dalam Meningkatkan Kesuksesan Sparkle Organizer. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 3(1).
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat: Jakarta
- Lusiyana, N. (2021). KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA CUSTOMER SERVICE DENGAN WNI DALAM PROSES PELAYANAN PASSPORT DI KANTOR IMIGRASI KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA DI SYDNEY, AUSTRALIA. *Solidaritas: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2).
- Mahdar, M., & Satyadharma, M. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 100-108.
- Muhammad, R. F., & Aw, S. (2019). Pola Komunikasi Humas Pt Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta Dalam Membangun Citra. *Lektur: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(4).
- Ngalimun (2022). Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Praktis.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 Tentang Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS).
- PRAYOGA, D. (2015). FUNGSI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PENABUNG DI PT. BANK DANAMON INDONESIA CABANG SUDIRMAN SAMARINDA.
- Ramadhini, C., & Manafe, L. A. (2022). The Leader Effective Communication in Solving Employee Conflict; REACH Analysis. *International Journal of Economics Development Research*, 3(2), 172-188.

- Rakhmawati, Y. (2019). Komunikasi Antarpribadi konsep dan kajian empiris. *Surabaya: CV. Putra Media Nusantara*.
- Rerung, M. K. T., & Yulita, H. (2024). Implementasi Komunikasi Interpersonal Efektif (REACH) dalam Pembentukan Karakter Anak Usia Dini. *Journal of Education Research*, 5(4), 4586-4593.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70.
- Saputra, S. (2021). *Analisis Komunikasi Interpersonal Customer service Dalam Mempertahankan Pelanggan Telkomsel (Studi Pada Telkomsel Grapari SKA Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Sapphine, R. V., & Paramita, S. (2024). Effectiveness of Interpersonal Communication between Teachers and Students in the Learning System. *Journal of Social Science*, 5(4), 1099-1108.
- Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero). *VISI DAN MISI*. Diakses pada 16 September 2024, dari <https://www.kai.id/corporate/about/kai/>
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Subroto, P., Kurniawan, M. I., Adam, S., & Kurniawati, M. F. (2021). Pengaruh Komunikasi Efektif pada Kepuasan Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(9), 4665-4676.
- SUNG, Y. L., & PARK, H. Y. (2021). The Effect of Communication of Service Employee on Customer Satisfaction, and Reuse Intention. *The Journal of Economics, Marketing and Management*, 9(2), 21-31.
- Tripena, A., & Amru, D. (2024). Analisis Perbedaan Jumlah Penumpang Kereta Api Pada Bulan Yang Memiliki Hari Libur Terbanyak Dan Paling Sedikit Di Stasiun Purwokerto Tahun 2023. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(8), 803-816.
- Ulfah, S. (2018, December). Soft skill of language Teachers in the classroom: Analysis of devito humanistic interpersonal communication model.

In *International Conference on Language, Literature, and Education (ICLLE 2018)* (pp. 168-173). Atlantis Press.

Widiyawati, T. L., & Wulandari, D. A. (2021). Interpersonal Communication to Teenagers in Purwokerto, Indonesia. *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, 2, 35-38.

Wijayani, Q. N. (2021). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Anak Jalanan. *Jurnal Komunikasi*, 15(2), 181-194.

Wood, J. (2014). *Interpersonal communication - everyday encounters*. (8th ed.). Cengage Learning, Inc.

