

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfikalia, m. (2009). Faktor-faktor Pendukung Kompetensi Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 6, No 1, 1-118 : Universitas Paramadina, Jakarta.
- Bahtiar. (2021). *Dampak pandemi Covid-19 terhadap sektor usaha mikro, kecil dan menengah serta solusinya*. Jakarta: info singkat.
- Canary D.J & Cody M.J. 1993. *Interpersonal Communication. A Goals-Based Approach*. New York: St. Martin's Press.
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Devito, J. A. (1997). *Human Communication*. New York: Harper Collinc Colege Publisher.
- Devito, J. A (2011). *Komunikasi antar manusia*. Tangerang: KarismaPublishing Group
- Griffin, j. (2003). *Sutomer Loyalty : Menumbuhkan Dann Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Hartley, P. (2011). *Interpersonal Communication, 2nd ed*. London: Routledge
- Hasibuan, M. S. (2005). *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2008). *Marketing Management " Analysis, Planning, Implementation and control"*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Lupiyoadi, R. (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Mulyana, Dedi. 2001. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2000) . *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nugraha. (2017). Kualitas Komunikasi Interpersonal Costumer Service dalam meingkatkan Loyalitas Nasbaah Bank Mega. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 163-177.
- Nurudin. (2010). Pengaruh Persepsi Kompetensi guru dan persepsi komunikasi Interpersonal Guru Terhadap Prestasi Belajar. *Jurnal Komunikasi*, ISSN: 2715-721.
- Romadona. (2016). Kompetensi Komunikasi Interpersonal Peneliti Berdasarkan Tipologi Kepribadian. *Jurnal Pekomnas*, Vol. 1 No 2, 167 - 176.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.

- Selviana, M. n. (2017). Kompetensi komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka. *jurnal komunikasi KAREBA*, Vol. 6 No.1 : Universitas Hasanudin.
- Simamora, B. (2005). *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. 2002. Interpersonal skills. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.), *Handbook of interpersonal communication*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spitzberg, B.H., & Cupach.W.R. 1984. *Interpersonal Communications Competence*. Beverly Hills. CA: Sage.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: AFABETA.
- Suranto, A.W (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Thoha, M. (1990). *Kepemimpinan dan manajemen (suatu pendekatan perilaku)*. Sinar Baru: Bandung
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wood, J. T. (2010). *Interpersonal Communication Everyday Encounters Sixth Edition*. Boston: Wadsworth.

