

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arikunto,(1998). *Prosedu Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.

Budyatna, M. (2015). *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar-Pribadi*. Prenada Media.

Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Grava Media.

Deddy Mulyana. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung. PT Remaja Rosdakaryaoffset.

DjaslimSaladin, (2004). *Manajemen Strategi&Kebijakan Perusahaan*, Edisi 5, Linda Karya, Bandung.

Fatmaningrum, I. (2016). *Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan. progam studi pendidikan teknik boga, 25-34.*

Kotler, P. (1993). *Marketing Management: Analysis Planing, Implementation and Control. 7th ed.* Englewood Cliffs: Prentice Hall .

——— P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.

Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Yogyakarta: Erlangga.

Liliweri, A.lo. *Komunikasi interpersonal*. Prenada Media, 2017.

Suharyadi, & S.K, P. (2018). *Statistik untuk Ekonomi dan Keuangan Moderen Edisi 3 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka

Soewandi.(2012). Pengantar metodologi penelitian Jakarta : mitrawacana media
UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
: Pasal 1

Jurnal:

Ningrum, Mardani Eka. "Peran komunikasi internal di lingkungan kerja." *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan* 3.1 (2020).

Parasuratman, e. (1985). A. Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Volume 49.

Website:

Badan Pusat Statistik. (2023, 01 21). Dipetik Juni 21, 2023, di unduh dari
<https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/jumlah-kendaraan-bermotor.html>

DetikOto. (2023, 01 21). Dipetik Juni 21, 2023, di undu



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114
Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.
Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 200/WM.H16/SK.CP/2024

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Juan Demitrio Rachael Bana
NIM : 43119048
Fakultas/Prodi : FISIP/Ilmu Komunikasi
Dosen Pembimbing : 1. Fransiska D. Setyaningsih, M.Si
2. Mikhael Raja Muda Bataona, S.Sos, M.I.Kom
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel KMBKW2 Kupang

Tesis yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **13 (Tiga Belas) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 20 Februari 2024

Kepala UPT Perpustakaan,



Silvester Suhendra, S.Ptk