

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, H. A., & Angelita, G. (2025). Strategi Komunikasi Layanan PT. Cipta Sarana Konsultanindo Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Ijin Tinggal Untuk Tenaga Kerja Asing Berkebangsaan Cina. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 7(1), 1–20.
- Aprilianti, R. (2019). Dampak bentuk dukungan komunikasi petugas layanan terhadap persepsi pelanggan. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 4(3), 101–115.
- Barata, A. adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Kencana Prenada Media Group.
- Chong, A., & Rasuanta, R. (2022). *The Quiet Reform in Indonesia's Immigration System: Part 1*. Fragomen. https://www.fragomen.com/insights/the-quiet-reform-in-indonesias-immigration-system-part-1.html?utm_source=chatgpt.com
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publication.
- Devito, A. J. (2011). *Komunikasi Antarmanusia* (kelima). Karisma Publishing Group.
- Devito, A. J. (2016). The Interpersonal Communication Book. In *Sustainability (Switzerland)* (14 ed., Vol. 11, Nomor 1). Pearson Education.
- Effendy. (2003). *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Fatmasari. (2018). Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada PT. XYZ Cabang Makassar Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan. *AKMEN: Akutansi dan Manajemen*, 5(4), 265–272. <https://e-jurnal.nobel.ac.id>
- Herdiansyah, A., & Susanto, B. (2018). Pelayanan berbasis kesetaraan dan reputasi perusahaan jasa konsultasi izin. *Jurnal Bisnis dan Pelayanan Publik*, 6(2), 150–168.
- Kartika, D., & Purnama, D. A. (2021). Hubungan keterbukaan pegawai layanan publik sektor imigrasi dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. *jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 45–60.
- Kartika, R. B., Buniarto, E. A., & Ambarwati, D. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada Hotel Front One Inn Kediri. *Nian Tana Sikka: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(19410200), 31–41.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1 dan 2* (12 ed.). PT. Indeks.

- Lasswell, H. D. (1948). *The structure and function of communication in society* (E. L. Bryson (ed.); L. Bryson,). Harper and Brothers.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Chama Digit.
- Mahardika, P. G. P., & Sarjana, I. M. (2019). Kajian Izin Penggunaan Tenaga Kerja Asing Dalam Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 7(8).
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/51027/30237>
- Martiany, D. (2017). Tenaga Kerja Asing dan Ancaman Perdagangan Perempuan. *Majalah Info Singkat Kesejahteraan Sosial*, IX(01).
- Miles dan Huberman, M. M. B. M. and A. M. (2005). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. UI Press.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Muhlisa, A. N., & Roisah, K. (2020). Penegakan Hukum Keimigrasian Terhadap Penyalahgunaan Visa Izin Tinggal Kunjungan Lewat Batas Waktu (Overstay) Pada Warga Negara Asing. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 2(2), 145–157. <https://doi.org/10.14710/jphi.v2i2.145-147>
- Mulyana, D. (2005). *Komunikasi antarpribadi*. Remaja Rosdakarya.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Qorina, F. A. (2018). *Implementasi Kebijakan Tentang Keimigrasian terhadap Tenaga Kerja Asing*.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Ramadhany, I. (2025). *Indonesia Welcomes Foreign Workers to Boost Key Sectors*. Expatindonesia. https://expatindonesia.id/2025/indonesia-welcomes-foreign-workers-to-boost-key-sectors/?utm_source=chatgpt.com
- Roem, E. R., & Sarmiati. (2019). *Komunikasi Interpersonal Elva Ronaning Roem Sarmiati Cv . Irdh*. CV IRDH.
- Rufaidah, A., Anggraini, K., & Lestari, I. (2020). Komunikasi Interpersonal Karyawan Pada Pelanggan dalam Memberikan Service Excellent di PT. Zoom and Watch Bintaro. *Jurnal Sekretari*, 7(2), 100–109.
- Sari, N. P., & Nugroho, A. S. (2020). Pengaruh empati penyedia layanan terhadap loyalitas pelanggan di sektor pendidikan dan konsultasi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 23–38.

- Setiawan, K., & Muafik, R. A. (2023). Komunikasi Interpersonal sebagai Inti Pelayanan Prima: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Ciderum. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 22(1), 24–34. <https://doi.org/10.31293/pd.v22i1.6860>
- Solomon, M. R. (2017). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*, 12th edition (12 ed.). Harlow : Pearson Education.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. CV Pustaka Setia.
- Tania, R. E. (2024). *Tenaga Kerja Asing di RI Melonjak Jadi 168 Ribu pada 2023, Sulteng Jadi Tujuan Utama*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/tenaga-kerja-asing-di-ri-melonjak-jadi-168-ribu-pada-2023-sulteng-jadi-tujuan-utama-ttTJH>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima* (2 ed.). Andi.
- Wahyuni, P. (2022). Sikap positif karyawan dan kontribusinya terhadap trust building dalam layanan konsultan bagi klien asing. *Jurnal Psikologi Organisasi dan Bisnis*, 8(1), 75–90.
- West, R., & Turner, L. H. (2018). *Introducing communication theory: Analysis and application* (6th ed.). (6 ed.). McGraw-Hill Education.
- Yonatan, A. Z. (2025). *Mayoritas Tenaga Kerja Asing di Indonesia Berasal dari China*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/mayoritas-tenaga-kerja-asing-di-indonesia-berasal-dari-china-u8RD1>