

Daftar Pustaka

Buku

- Anwar, A. (2020). *Paradigma Baru Public Relations (Teori, Strategi, dan Riset)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Butterick, K. (2014). *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- El Ishaq, R. (2017). *Public Relations Teori dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing.
- Feriyanto, A. (2020). *Strategi Humas dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi*. Jambi.
- Feriyanto, A. (n.d.). *Strategi Humas dalam Mengatasi Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi*, Jambi : UIN Jambi.
- Hamid, A. (2012). *Komunikasi Public Relations*. Bandung: Pustaka Setia.
- Morrisan. (2008). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Morrisan. (2018). *Riset Kualitatif*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Pratama, I. (2019). *Customer Relationship Management*. Bandung: Penerbit Informatika.
- Ruslan, R. (2007). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Skripsi Terdahulu

- Feriyanto, A. (2020). *Strategi Humas dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi*. Jambi: UIN Jambi.
- Fitriyansyah, B. (2018). *Penerapan (CRM) Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Topsis pada PD Suwito*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Maharani, D. (2018). *Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Maula, A. (2018). *Rebranding PT. Telkom Dalam Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus pada Speedy Menjadi IndiHome)*. Surabaya: UIN Surabaya.
- Puguh, P. (2017). *Peran Public Relations PT. Telkom Regional V Jatim Bali Nusra Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Untuk Menjaga Citra Positif Perusahaan*. Jawa Timur: Universitas Sebelas Maret.
- Syahputra, I. D. (2018). *Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Kantor Humas Gubernur Sumatera Utara)*. Medan: Universitas Medan Area.

Jurnal

- Aminulloh, C. D. (2011). *Studi Humas (Public Relations) dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada Pelayanan Produk (Studi Pada Plasa Telkom Malang)*. 23-29. Retrieved from Media Publications
- Intan, R. (2017). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi pada Bengkel AHASS Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung)*. 110-115, 1-13. Retrieved from repository
- Maarif, S. H. (2020). *Peran Public Relations Officer dalam Reputation: Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat*. 23-32. Retrieved from reputation
- Pratama. (2020). *Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau*. 104-109. Retrieved from reputations
- Rahmat. (2018). *Peran Humas dalam Menyebarkan Pembangunan di Sektor Pariwisata Kabupaten Bantaeng*. 101-110. Retrieved from Digilib UNISMUH
- Rizki. (2017). *Peran Humas PT. PLN (Persero) Apj Banteng Utara Sebagai Proses Studi Kasus Mengenai Pemadaman Penerangan Jalan Umum Kota Serang*. 1-16. Retrieved from ejurnal lppmunsera

Syamsuddin. (2018). *Penerapan Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran* . 102-109. Retrieved from jurnal Intekna

Yuningsih, F. L. (2020). *Strategi Penanganan Keluhan Rumah Sakit, Prosiding Hubungan Masyarakat*. 06(02), 211-216. Retrieved from Repository UNISBA

Jurnal Internasional

Anuar. (2021). *The Roles of Public Relations (Pr) Practices As Professional Profession in Malaysia*. Retrieved from Research Gate, 128-133.

Kaleli, O. M. (2021). *The Role of Public Relations in Sensitizing Public on Government Project in Kenya : Case of Nairobi Country*. Retrieved from Journal of Development and Communication Studies, 8(1), 49-73.

Mahendra. (2018). *Simplification of the Role of Public Relations*. Retrieved from Jurnal ASPIKOM.

Odekerken, W. &. (2001). *Investmen in Customer Relationship : A Cross-Country and Cross- Industry Exploration* . Retrieved from Journal of Marketing, 65 (4) 33-35.

Putri. (2018). 2018. *The Role of Public Relations as A Management Funtion in Higher Education*. Retrieved from Semantics Scholars.