

DAFTAR PUSTAKA

- A, Muwafik Saleh. 2010. *Public Service Communication: Praktik Komunikasi SI*. Malang: UMM Press.
- Bungin, Burhan. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer (Cetakan Sembilan)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom, G.M. 2000. *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Davis. 2003. *Everything You Shoud Know About Public Relations: Panduan Lengkap Tentang Public Relations*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Denzin, Norman K., Yvonna, S.Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Costumer Relationship Management and Marketing. Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Grunig, Larissa A dkk. 2002. *Excellent Public Relations and Effective Organizations: A Study of Communication Management in Three Countries*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Husein, Umar. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations. Terjemahan oleh Daniel Yadin*. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. 2008. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Alih. Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy (Seventh Edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rakhmat, Jalaludin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rumanti, Sr Maria Assumpta. 2005. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2017. *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Schmitt, Bernd H. 2003. *Customer Experience Management: A revolutionary approach to connecting with your customer*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhanda, F; Dewa, Shandi. 2008. *Creative Motivational Skill For Customers Relationship*. Jakarta: PT Citra Suhanda Gemilang.
- Suhandang. 2004. *Pengantar Jurnalistik: Seputar Organisasi, Produk, & Kode Etik*. Bandung: Yayasan Nuansa Cendikia.
- Widjaja. 2010. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

JURNAL:

- Apriyani, Elma. (2020). *Komunikasi Two-way Symmetric dalam Menjalin Hubungan Public Relations Dengan Media (Studi pada Humas Pemkab Gowa)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Mulinta, Amelia Ria (2009). *Peranan Customer Relations Di PT Globalinter Netura (Indonet) Dalam Mempertahankan Kepercayaan Klien*.
- Risma Dian Atika, “*Strategi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel dyan Graha Pekanbaru*”, Jurnal program studi Ilmu Komunikasi Vol. 1 No. 1 (Februari 2014)

WEB:

<https://jabarprov.go.id/> : Diakses pada 04-10-2022.