

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Gassing, S. Syarifuddin, dan Suryanto. 2016. *Public Relations*. (Yogyakarta: Penerbit Andi)
- Goodman, Michael B., Hirsch, Peter B. (2012). *Corporate Communication Tactical Guidelines for Strategic Practice*. New York: Business Expert Press
- Morissan. 2006. Pengantar *Public Relations*, Strategi Menjadi Humas Profesional. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2014. Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Rosady Ruslan. 2014. Manajemen *Public Relations & Media Komunikasi*. (Jakarta: PT. Rajawali Pers)
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*). (Bandung: Alfabeta)

Jurnal

- Agustiyan, Dendy. 2016. Strategi Komunikasi Pemasaran Divisi Komunikasi Korporat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung dalam Mempromosikan “GaleriPos.com”. Bandung: Skripsi: Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
- Athi’atul. (2018). *Rebranding* PT. Telkom Dalam Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Pada Speedy menjadi IndiHome). Surabaya: UIN Surabaya
- Diahloka, C., & Aminulloh, A. (2011). Studi Humas (*Public Relations*) dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada Pelayanan Produk (Studi Pada Plasa Telkom Malang).1(2005), 23–29. Retrieved Nov 25, 2021, from <https://media.neliti.com/media/publications/319487-strategi-humas-public-relations-dalam-me-993a4cbc.pdf>

- Fatihah, Gadys. 2017. Strategi Komunikasi Pemasaran Harian Tribun Jabar Dalam Memenangkan Persaingan. Bandung: Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi, Universitas Islam Bandung
- Feriyanto, Andri. (2020). Strategi Humas dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi. Jambi: UIN Jambi
- Fitriyansyah, Bobby. (2018). Penerapan (CRM) *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Topsis Pada PD Suwito. Palembang: Universitas SriwijayaMaula,
- Intan, R. (2017). Analisa 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 Nov 25, 2021, from <http://repository.radenintan.ac.id/1175/>
- Lestari, F., & Yuningsih, A. (2020). Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 06(02), 211–216. Retrieved Nov 23, 2021, from Repistitory UNISBA
- Maarif, A., Solahudin, D., & Habibi, R. (2020). Peran *Public Relations Officer* Dalam Reputation: *Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat*, 3, 23–32. Retrieved Nov 25, 2021, from <https://doi.org/10.15575/reputation.v3i1.2450>
- Mappanganro. Jumadi. 2015. Strategi Komunikasi Pemasaran Harian Tribun Timur Memeningkatkan kualitas pelayanan Bisnis Surat Kabar Di Kota Makassar. Makassar: Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.
- Puguh Pranoto, Desyah.(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

Website

Aptika.Kominfo.go.id