

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdul Majid, Suharto. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009
- Abdurrachman, Oemi. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 2001
- Ahmadi, Abu. *Psikologi Sosial Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007
- Canfield, Bertrand R dan Moore Frazier. 1985. “*Public Relation, Principal Cases and Problem.*” Dalam Danandjaja. *Peran Humas Dalam Perusahaan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011
- Canfield, Bertrand R. 1964. *Public Relation, “Principal Cases and Problem”* “Dalam Mukarom, Zainal dan Mahibudin Wjaya Laksana. *Manajemen Public Relations; Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2015.
- Cutlip, Scott. M, Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2000. *Effective Public Relations*. Ed 9. Jakarta: Kencana. 2011
- Danandjaja. *Peran Humas Dalam Perusahaan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011
- Dewey, John. 1927. “*The Public and Its Problems*”. Dalam Kasali, Rhenald. *Manajemen Periklanan Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti. 1992
- Jefkins, Frank. *Public Relations Edisi Kelima*. Disempurnakan oleh Danil Yadin. Jakarta: Erlangga 2004
- Kaihatu, T.S. Achmad, D, dan Agoes, T.L.I. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2015
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2008
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan. 2005
- Kusumastuti, Frida. 2002. “*Tujuan Public Relations*” Dalam Mukarom, Zainal dan Mahibudin Wjaya Laksana. *Manajemen Public Relations; Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2015.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2015
- Nasrullah, Rulli. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2015
- Nova, Firsan. *Crisis Public Relations Bagaimana PR menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2011.

Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Indeks. 2005

Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2007

Santosa, Pandji. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Asitama. 2009

Van Dijck, J. (2013). “*The culture of connectivity: A critical History Of Social Media*”. Dalam Nasrullah. Rulli. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2015

SUMBER LAIN:

Baskin, Otis., Aronoff, Craig., dan Latimore. 1997. *Public Relations: The Profession and the Practice 4th Edition*. Dalam Ike, Devi S. 2010. *Riset Sebagai Ujung Tombak Keberhasilan Program PR*. Jurnal Ilmu Komunikasi. 7(2): 174

Handoko, Fitri Hari. *Peran dan Model Komunikasi Humas LPP TVRI sebagai Tv Publik (Pasca Perubahan status dari persero menjadi TV Publik periode 2007-2008)*. Skripsi Universitas Mercubuana. 2009

Howard, P.N. dan Parks, M.R. (2012) *Social Media and Political Change Capacity, Constraint, and Consequences*. Dalam Dedi, Rianto R. 2017. *Perilaku Pengguna dan Informasi Hoax di Media Sosial*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Universitas Merdeka Malang.

Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Humas dan Komunikasi, Konsepsi, dan Aplikasi*. Dalam Nur, Riski D. 2017. *Strategi Marketing Public Relation dalam membangun Kepercayaan Client pada PT DISDUS Indonesia*. Skripsi Universitas Pasundan. 2017

Waringkusuma, Jaya Danang. *Peran Humas dalam Penanganan Keluhan Pelanggan (Complaint pada perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kota Makasar*. Jurnal Universitas Islam Indonesia. 2017

WWW. TVRI.GO.ID