

## Daftar Pustaka

- Anggito, Albi, Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Atmodjo, H. Marsum Widjojo. (2020). *Manajemen Komplain : Pada Industri Jasa Pelayanan Makanan – Minuman*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Devito, Joseph A. (2015). *Komunikasi AntarManusia*. Tangerang: KARISMA Publishing. Edisi Kelima.
- Fitrah, Muh & Luthfiyah. (2017). *Metodologi penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak. Cetakan Pertama.
- Ganiem, Leila Mona, dan Eddy Kurnia. (2019). *Komunikasi Korporat: Konteks Teoretis dan Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Hulu, Victor Trismanjaya. (2020). *Promosi kesehatan masyarakat*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Kustini, Henny. (2017). *Communication Skill*. Deepublish: Yogyakarta. Cetakan Pertama.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukhtar. (2013). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*, Jakarta: GP Press Group.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Mindarti, Lely Indah. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*. Malang: UB Press.
- Musi, Suryani, dkk. (2020). *Komunikasi dan Public Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional)*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Nurtjahjani, Fullchis dan Shinta Maharani. (2018). *Public Relations: Citra & Praktek*. Malang: Polinema Pers.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang, Fandy Tjptonon. (2018). *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press. Cetakan Pertama.
- Suratiningsih, Dewi dan Suci Lukitowati. (2020). *Strategi Komunikasi dalam Diplomasi Kemanusiaan*. Surabaya: Scopindo.
- Saleh, Ahmad Muwafik. (2020). *Communipreneur: Model-model Komunikasi Kreatif di Era Industri 4.0*. Malang: Inteligencia Media.
- Sapri, Ahmad Mustanir, dan Hardianti Darman. (2020). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudiantini, Dian. (2020). *Leaders and Culture - Bagaimana Strategi Meningkatkan Kinerja Layanan Publik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Satori, Djam'an. Komariyah, Aan. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

Sarundajang. (2011). *Birokrasi dalam Otonomi Daerah. Upaya Mengatasi Kegagalan*. Kata Hasta: Jakarta.

Sitepu, Edy Sahputra dan Faulina. (2011). *Profesional Public Relations*. Medan: USU Pers

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zakaria, M. Askari, Dkk. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development*. Sulawesi: Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.

#### **Jurnal**

Evantio, Y. B., Rokhmawati, R. I., & Saputra, M. C. (2017). *Pengembangan Sistem Informasi E-Complaint Management (Studi Kasus: Batching Plant Produksi Beton PT Holcim Indonesia Regional Jawa Timur)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN, 2548, 964X.

Imasari, K. dan Nursalin, K. K. (2011). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk*. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha*. Vol 10 (03), 183-192.

Muhaimin, A., & Raharjo, B. A. (2019). *Strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi Komplain Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang*. *Jurnal Inovasi*, 13 (1), 11-19.

Mohammad, K. (2020). *Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

- Novitha, S. A., & Lestari, S. B. (2017). *STRATEGI KOMUNIKASI KOMUNITAS KRDE DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PT KERETA API INDONESIA UNTUK MENDAPATKAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK*. *Interaksi Online*, 6(1).
- Oktaviani, Eva. (2011). *Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang* (Doctoral dissertation, UPN" VETERAN" YOGYAKARTA).
- Pratiwi, S. R., Dida, S., & Sjafirah, N. A. (2018). *Strategi komunikasi dalam membangun awareness wisata halal di kota Bandung*. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 78-90.
- Risa Septiani Nugraha, (2017). *Fungsi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di B4T Kota Bandung*. BANDUNG. Skripsi (S1) thesis, PERPUSTAKAAN.
- Sellang, K., & Useng, A. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 2(1), 1-15.
- Seyitoglu, F. & Yuzbasioglu, N. (2015). *The role of strategic communication in hospitality industry. The Case Of Antalya*. 2 (2), 16-35.
- Sari, Ambar Wulan. (2016). *Pentingnya Ketrampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif*. Sumatera Utara. *Jurnal*.
- Tirtawati, A. A. R., & Mulyani, A. A. S. (2017). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar*. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 14(1).

Yohanitas, W. A. (2018). *Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 15(1), 103-115.

**Sumber Lain :**

Bagaskara, Perdana (2020). *Strategi Komunikasi Majalah Tempo Dalam Mengatasi Isu Halaman Depan Majalah Tempo Edisi 16-22 September 2019*. Perpustakaan Universitas Esa Unggul 2020.

[http://repository.beacukai.go.id/download/2016/09/3ceb733638cf9b089f33f767ce7a284b-soft-copy-edisi-agustus \(1 9 16\).pdf](http://repository.beacukai.go.id/download/2016/09/3ceb733638cf9b089f33f767ce7a284b-soft-copy-edisi-agustus%20(1916).pdf). Warta Bea Cukai. Humas Bea Cukai Mengusung Semangat Perubahan. Vol. 48, No. 8, Agustus, Tahun 2016. (Diakses pada tanggal 12 Januari 2021).

<https://www.kajianpustaka.com/2017/12/pengertian-tujuan-dan-dimensi-customer-relationship-management.html> (Diakses pada tanggal 25 Desember 2020).

<https://academiapr.blogspot.com/2017/05/definisi-public-relations-menurut-para.html>. (Diakses pada tanggal 24 Desember 2020).

<http://digilib.uinsby.ac.id/12764/5/Bab%202.pdf> (Diakses pada tanggal 31 Januari 2021)