DAFTAR PUSAKA

Butterick, Keith, (2012), *Pengantar Public Relations Teori Dan Praktik*, PT.Rajagrafindo Persada, Depok.

Cutlip, M Scott. (2006). *Effective Public Relations*, Edisi Kesembilan. Kencana Prenada Media Group:Jakarta.

Moleong, Lexy J, (1989), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mulyana, Deddy, (2000), *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.

Suwatno, (2018), *Pengantar Public Relations Kontemporer*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.

Yin, Robert K. (2012). *Studi Kasus Desain Dan Metode*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Andri Feriyanto. (2020). Strategi Humas Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Jambi. Skripsi. Fakultas Dakwah Universitas Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Citra Ayu Mandiri. (2017). Strategi *Public Relations* Mykho Hotel & *Covention Center* Makassar Dalam Menyelesaikan Krisis Publik. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Eva Oktaviani. (2011), Strategi *Customer Relations* Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.

Fenny Akhira Pardede. (2016). Strategi Komunikasi PT Agung Automall Pangkalan Kerinci Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 3, No.2*.

Indah Meita Sari. (2014), Strategi Penanganan Keluhan Pemirsa Melalui Email Oleh *Coprorate Secretary* RCTI. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.

Iis Ariska. (2018). Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kadek Dristiana Dwivayani, Rory Fudha Rayasa, dan Santi Rande. (2019). Strategi Komunikasi *Customer Service* PT JNE Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *E- Journal Ilmu Komunikasi Vol.7, No.2.*

Levita Ayu Hidayat. (2016), Strategi Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.

Murniasih (2017) Strategi Humas Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Jiwa Taman Pekanbaru. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Mutia Megawati, Kawengian dan Lingkan. (2017). Strategi Humas Perusahaan Donggi Senoro *Liquefied Natural Gas* Dalam Membangun Citra Positif Melalui Program *Coporate Social Responsilibilty* Di Kecamatan Batui Kabupaten Banggai. *E- Journal Acta Diurna Vol.VI, No. 1.*

Puput Fujianti. (2018). Strategi Komunikasi PT PLN (Persero) Cabang Kota Serang Merespon Keluhan Pelanggan. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Shabrina Ayulia Rusyan. (2013). Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di PT Nasmoco Bahtera Motor. Skripsi. Universitas Atma Jaya.

Yuni Wahyuningsih. (2021). Strategi Humas Dalam Menngani Komplain Pelanggan Pada PDAM "Tirta Satria" Banyumas. Skripsi. Institut Agama Islam Purwokerto.