

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, H. Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. Hafied. 2013. *Perencanaan dan strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Rajawali Persada.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada dan Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relation*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*, Jakarta: PT Salemba Empat
- Nasution, MN, 2004. *Total Service Manajement Jasa Terpadu Edisi Pertama*, Jakarta : PT Ghalia
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan: Referensi GP Press Group
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta
- Moleong, Lexy.J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy.J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Argenti, Paul. 2010. *Komunikasi Korporat terjemahan Putri Aila Idris*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Rangkuti, F. *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan ke-2, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta 2003. Simamora, B. 2004. *Riset pemasaran: Falsafah, teori, dan aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Skripsi/Jurnal :

Iis ariska, 2018.

Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan, Skripsi. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya, Surabaya.

Sri Rahayu Dianahsari, 2016

Strategi Komunikasi Humas Dan Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome Di PT Telkom Divisi Regional IV Jateng – DIY, Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.

Shabrina Ayulia Rusyan, 2013

Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di PT Nasmoco Bahtera Motor, Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

Afidah, Honny Nur. 2013. Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Volume 1, Nomor 1.

Tjiptono. Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi III. Penerbit CV. Andi offset, Jakarta.

David. Berry. 1995. Pokok-pokok pikiran dalam sosiologi penerbit Raja Grafindo Persada, Depok.

Sumber Internet :

<https://www.komunikasipraktis.com/2015/10/strategi-komunikasi-pengertian-dan.html>

(diakses pada 22 November 2019)

<https://www.rumah.com/panduan-properti/apa-itu-strata-title-10964> (diakses pada 22

November 2019)

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/6408/140904050.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (diakses pada 20 Januari 2020)