

DAFTAR PUSTAKA

PUSTAKA BUKU

- Achmad, A., & Cholid, N. (2007). *Metode Penelitian*. Bumi Aksara.
- Anggoro, M. L. (2001). *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Anwar, A. (1984). *Strategi Komunikasi : Suatu Pengantar Ringkas*. Armico.
- Badu, Q. S., & Djafri, N. (2017). *Kepemimpinan & perilaku organisasi*. Ideas Publishing.
- Bogdan Robert, C., & Biklen, S. K. (1990). *Qualitative Research for Education; an Introduction to theory and Methods* (Allyn and Bacon (ed.)).
- Budi, R. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. KRETAKUPA Print.
- Cahyono, B. T. (1995). *Pemasaran Perbankan*. Program Pasca Sarjana Magister STIE IPWI.
- Cangara, H. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. IAIN Sunan Ampel.
- Cutlip, Scoot M, & H.Center, A. (2009). *Effective Public Relations*. KENCANA.
- Cutlip, Scot M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective Public Relations*.
- Djunaidi, M., & Almanshur, F. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif (Ke-1)*. AR-RUZZ MEDIA.
- Doembana, I., Rahmat, A. &, & Farhan, M. (2017). Buku Ajar Manajemen Dan Strategi komunikasi Pemasaran. In *Book*.
- Dr. Khamdan Rifa'i, S. E. M. S. (2019a). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Hikam Pustaka.
- Dr. Khamdan Rifa'i, S. E. M. S. (2019b). *MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN*. Hikam Pustaka.
- Glueck, & Jauch. (2000). *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan* (T. M. dan Henry. (ed.); Edisi Ket). Erlangga.
- Gunawan, I. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Bumi Aksara.
- Kriyantono, R. (2021). *Best Practice HUMAS (Public Relations) Bisnis Dan Pemerintah Manajemen Humas , Teknik Produksi Media Publisitas dan Public Relations Writing*. KENCANA PRENADA GRUP.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Bisa*. KENCANA.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Rosdakarya

- Mulyana, D. (2002). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Mundzar, M. I. (2014). *Strategi HUMAS PT.PLN (PERSERO) Rayon Makkasar Barat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. UIN ALAUDDIN MAKASSAR.
- Rosady, R. (2003). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Rosady, R. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT Raja Grafindo.
- Rosady, R. (2008). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi (Revisi)*. Rajawali Pers.
- Rosady, R. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Rosady, R. (2014). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi (Ke-12, p. 16)*. Raja Grafindo Persada.
- Sandra, O. (2007). *Strategi Public Relations*. Erlangga.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2010). *Metode Penelitian - Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. ANDI.
- Sari, P. P. W. (2021). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau (Issue 4730)*.
- Setiawan, S. (2011). *LOYALITAS PELANGGAN JASA Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelangganya (Putri Komalasari (ed.))*. IPB Press.
- SR, A. R. (2002). *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Ke-19)*. ALPHABETA.
- Zeithaml, A. V., Bitner, & Mary, J. (2003). *Service Marketing*. (McGraw Hil).

PUSTAKA SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH ATAU PROSIDING

- Andri, F. (2020). *Strategi Humas Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Atika, R. D. (2016). Strategi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan Farmaka Tropis Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, April, 5–24*.
- Della, A. (2019). Strategi Penerapan Customer service Dalam Meningkatkan Kepuasan

Pelanggan Pada BPRS Muamalat Harkat (Studi BPRS Muamalat Harkat Kec Sukaraja Kab Seluma Kota Bengkulu). In *Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam INSTITUT AGAMA Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019 M/1440 H* (Vol. 8, Issue 5). Institut Agama Islam Negeri (IAIN).

Mundzar, M. I. (2014). *Strategi Humas PT.PLN (PERSERO) Rayon Makassar Barat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. UIN Alauddin Makassar.

Nugraha, R. S. (2014). Fungsi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di B4T Kota Bandung Studi Analisis Deskriptif Mengenai Fungsi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di B4T Kota Bandung Bandung. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 5(2), 40–51.

Yunia, S. (2019). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara)*. Universitas Sumatera Utara Medan.

INTERNET

<https://yoori.org/yoori-naratama-media-digital-agency-bandung> (25 Oktober 2021)