

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Ardianto, E. 2014. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Effendy, O.U. 2012. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktik*. Edisi Revisi Cetakan Ke-10. Jakarta: Erlangga.
- McQuail, D. 2012. *Teori Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Milles, M. dan Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, J.L. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. 2012. *Ilmu komunikasi Suatu Pengantar*. Cetakan Keenambelas. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pawito. 2015. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS.
- Rakhmat, D. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, R. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasinya Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sangadji, E.M dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisna, D. 2014. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.

### **Naskah Publikasi/Jurnal:**

- Chalerensia, N. 2017 "Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pasien di RS Panti Rapih Yogyakarta". *Naskah Publikasi Ilmiah*. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Diakses Dari Situs Internet: <http://eprint.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/77>.
- Rochman, T., Sonarjanto, B., Ekoputro, W. 2019. "Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Wilayah Sidoharjo Terkait Ditariknya Subsidi Listrik 900 VA". *Jurnal Representamen*. Vol. 5. No. 02. Oktober 2019. Diakses Dari Situs Internet: DOI: <https://doi.org/10.30996/representamen.v5i02.2939>.

**Skripsi:**

- Ath-Thoyyibah, K.N. 2018. "Penyelesaian Pengaduan Oleh Humas PDAM Kota Bandung". *Skripsi (tidak dipublikasi)*. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.
- Handayani, F. 2015. "Peranan Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr.Tadjuddin Chalid Makasar".*Skripsi (tidak dipublikasikan)*. Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi *Public Relations*. Universitas Hasanuddin.
- Oskandar, J.F. 2019. "Peran Public Relations Dalam Membangun Komunikasi Publik Internal di Universitas Islam Negeri Sumatra Utara". *Skripsi (tidak dipublikasi)*. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
- Ramadhania, K.F. 2019. "Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PDAM Surabaya". *Skripsi (tidak dipublikasi)*. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Winda. 2020. Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif PMI kota Surakarta di media *online* Instagram dan Youtube. *Skripsi (tidak dipublikasikan)*. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta.

**Internet:**

<http://www/pdam-surakarta.com>. (Diakses: 12 November 2021)

[www.pdam-toya-wening-kota-surakarta.co.id](http://www.pdam-toya-wening-kota-surakarta.co.id). (Diakses: 21 Nopember 2021).