

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2020). Strategi Public Relation Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Konsumen Melalui Program “Temu Pelanggan” Untuk Membangun Relasi Dengan Konsumen. *Commercium*, 03, 51–61.
- Anggoro, M. L. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*. Bumi Akasara.
- Bakiyah, H. L., Indarsih, M., Yunani, H., & Astuti, F. D. (2022). Strategi komunikasi public Relations PT Cakra Mahkota dalam customer relations. *Jurnal Komunikasi Dan Budaya*, 03(01), 20–34.
- Cangara, H. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Edisi Revi, pp. 20–21). PT Rajagrafindo Persada.
- Cendani, C. S., & Purnama, H. (2021). Strategi Public Relations Dalam Menangani Hoaks Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Penanganan HoakS BPJS. *Jurnal E-Proceeding of Management*, 8(5), 7654–7663.
- Hardjana, A. (2016). *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi* (I. Suhandia (ed.)). PT. Kompas Media Nusantara.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif edisi kedua*. PT. Gelora Akasara Pratama.
- Jeffkins, F. (2004). *Public Relaions* (keempat). PT. Gelora Akasara Pratama Erlangga.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Edisi Pert). Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, R. (2014a). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenadamedia Group.
- Kriyantono, R. (2014b). *Teori-teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. kencana.
- Kusumastuti, F. (2002). *Dasar-Dasar Humas* (M. . Khadafi (ed.)). Ghalia Indonesia.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.

- Nangon, J. R., Kawengian, Debby D.V. Jackelin, L., & Lotulung, H. (n.d.). Peran Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Dalam Mensosialisasikan Bahaya Pandemi Covid-19 Di Kota Manado. *Jurnal Acta Diurna Komunikasi*, 1–7.
- Pujileksono, S. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Kelompok Instrans Publishing.
- Puspitasari, E., Lailiyah, F., & Lailin, M. I. A. H. (2021). Strategi Humas & Protokol Pemerintahan Kabupaten Jombang (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Humas & Protokol Pemerintahan Kabupaten Jombang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Program Bulaga “Bupati Melayani Warga”). *Jurnal Sosial Dan Komunikasi Humaniora*, 02(01), 1–10.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations* (1st ed.). Remaja Rosadakarya.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D*. Alfabeta.
- Widjaja, H. A. . (2010). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategi* (A. A. Christian (ed.)). CV. Andi Offset.