

## DAFTAR PUSTAKA

- Aris Kurniawan, "*Pengertian Strategi – Tingkat, Jenis, Bisnis, Integritas, Umum, Para Ahli, Diunduh dari <http://www.gurupendidikan.co.id/>*", (diakses pada tanggal 16 Februari 2021).
- Bambang Hermanto dkk, "*Public Relation Dalam Organisasi*", (Yogyakarta: Santusa, 2007). h.5.
- Betty Wahyu Nilla Sari, S.T.P., "*Humas Pemerintah*", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h.26.
- Dennis L. Wilcot, Philip H. Ault, Werren K. Agee, "*Public relations Strategi dan Taktik*", (Tangerang: Karisma Publishing Group, 2011), h.19.
- Frans Surya, "*Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Pemerintahan Kota Tangerang Sebagai Kota Peraih Adipura*", Skripsi (Jakarta: Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), 2015), h.11.12.
- Herdiana A. Nana, "*Manajemen Strategi Pemasaran*", (Jawa Barat : CV Pustaka Setia, 2015), h. 197-198.
- Iis Ariska, "*Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan*", Skripsi (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel 2018), h.13.
- Iskandar wassid dan Dadang Sumendar, "*Strategi pembelajaran Bahasa*", (Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset, 2010) h.2
- Keith Butterick, "*Pengantar Public Relations: Teori dan Peraktik*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h.7.
- Rachmadi F.. *Public Relation antara Teori dan Praktek*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1992), h.10
- Rosady Ruslan, "*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h, 133-135
- S. Gassing Syarifuddin, & Suryanto, "*Public Relations*", (Yogyakarta :Ilmu, 2010), h. 184.
- M. Linggar Anggoro, "*Teori dan profesi Kehumasan*", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), h.1- 2
- Suchaeri, Heri, Total Customer: *Percepatan Laba Sepanjang Masa*, (Solo, Metamograf, 2012), h. 67.

Tamara Aulia, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makasar*”, Skripsi (Makasar: Universitas Hasanuddin, 2011), h.1.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi III*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h.206.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 308

Suyetti dkk. *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. (Jakarta:

<https://journal.uny.ac.id>, *Analisis Strategi Humas PDAM Kota Ternate Dalam Penanganan Keluhan dan Komplain Warga Kecamatan Kota Ternate Utara dan Kota Ternate Tengah Terhadap Dampak Eksploitasi Sumber Mata Air AKEGALE*, (di akses pada tanggal 28 April 2022 Pukul 23:10).

Wahjono, Imam Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, h. 187. Sumber Lainnya:

<https://managemenkomunikasi.blogspot.com>, “*Tujuan dan Fungsi Public Relation*”, (di akses pada tanggal 29 April 2022 pukul 19 : 25).

[www.smkabdurrah.sch.id](http://www.smkabdurrah.sch.id), *metode penelitian: pengertian, tujuan ,jenis*, (diakses pada 05 februari 2012 pukul, 13:07)