

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Muhaimin, M. d. (2019). Strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi Komplain Masyarakat Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang. *Jurnal Inovasi*.
- Bungin, M. b. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Cultip, S. M. (2009). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- E.B, G. A. (2016). Strategi Cyber Public Relations dalam Perkembangan Citra Industri Pendidikan Tinggi Swasta. *Jurnal The Messenger*.
- Effendy, O. U. (2008). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Karya.
- Firna. (2016). Strategi Humas PT.PLN (Persero) Cabang Kota Makassar Timur dalam mengatasi keluhan pelanggan.
- Fujianti, P. (2018). Strategi Komunikasi PT.PLN (Persero) Cabang Kota Serang (Studi Kasus Merespon Keluhan Pelanggan).
- Morissan. (2008). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Mowen, J. M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Oliver, S. (2006). *Strategi Public Relations*. Jakarta: ensensi.
- Rusadi, R. (2004). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2009). *Manajemen Pubic Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sari, P. I. (2021). Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Dan Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada PDAM Batiwakkal Berau Kalimantan Timur.

- Soemirat, S. A. (2022). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sopiah, S. ., (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* . Jakarta.
- Waringkusuma, D. W. (2017). Peran Humas dalam Penanganan Keluhan Pelanggan (Complaint Handling) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.