

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdurachman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. Jakarta: Citra Aditya
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., Broom, Glen M: 2005. *Effective Public Relations*. Edisi 8. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- David, F.R. 2004. *Manajemen Strategis: Konsep*. Edisi 7.. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Freddy, Rangkuti. 2015. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gazperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedika Pustaka Utama
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press
- Majid, Suharto A. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Miles, Matthew B dan Huberman, Amichael. 2007. “*Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Terjemahan Tjetep Rohendi Rohisi*”. Jakarta: Universitas Indonesia
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Professional*. Jakarta: Kencana
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Sangadji, Etta Mamang., Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi

Sugiarto, Endar. 2000. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operation)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi 4. Yogyakarta: C.V. Andi Offset

Jurnal:

Diahloka, C., & Aminulloh, A. 2011. *STRATEGI HUMAS (PUBLIC RELATIONS) DALAM MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN*. Jurnal Reformasi, Vol 1, No 1.

Ghettor, Edem Maxwell Azila et. al. 2014. *Handling Customer Complaints In The Indigeneous FoodVending Industry*. European Scientific Journal, Vol 10, No. 13

SS Maulidala, I.R. 2017. Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA KAHURIPAN. Jurnal Komunikasi, Vol 3 No. 2.

Supriaddin, Nofal, et. al. 2015. *The Effect of Complaint Handling Towards Customers Satisfication, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi*. The International Journal of Engineering and Science, Vol 4, No. 6

Skripsi:

Alkautsar, Johan. 2011. “Strategi Public Relations PT. Anugrah Bersama Sejahtera Dalam Menjalin Loyalitas Customer”. Skripsi. Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta

Rusyan, Shabrina Ayu. 2013. “Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Nasmoco Bahtera”. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Atma Jaya: Yogyakarta

Waringkusuma, Danang Jaya. 2017. “Peran Humas Penanganan Keluhan Pelanggan (Complaint Handling) Pada Perusahaan Daerah Airminum (PDAM) Kota Makassar”. Skripsi. Fakultas Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta

