

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdurrahman, Oemi. 2001. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Admin. 2015. *Company Profile PDAM Kota Makassar*. Makassar: PDAM Tirta Dharma Makassar.
- Cutlip, Center & Broom. 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta: Penerbit Kencana
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- David, Fred R. 2005. *Manajemen Strategis: Konsep*. Jakarta : Salemba Empat
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Heene, Aime. 2010. *Manajemen Strategi Keorganisasian Publik*. Bandung: Penerbit PT. Refika Aditama.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2. Edisi kedua belas*, Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi dan komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mantra, I B. 2004. *Demografi Umum*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2004. *Manajemen Persediaan, Aplikasi di Bidang Bisnis*, Grafindo Persada, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- , 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sangadji, E.M dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Soejono. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Soleh Soemirat, dan Ardianto. 2002. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosda karya.

SKRIPSI :

Afriani, Nurul. “ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN OLEH INSTALASI PEMASARAN DAN HUMAS RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATP”. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta. 2012.

Juaini, Mesi. “STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI BALAI KARANTINA PERTANIAN SEMARANG DAN SUEOFINDOE”. Skripsi Sarjana, Ilmu

Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial & Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. 2011.

Naftalia, “*PERAN HUMAS DALAM PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH*”. Bidang Studi Public Relation, Mahasiswa Universitas Mercu Buana, Yogyakarta. 2011.

Oktaviani, Eva. “*STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI BALAI KARANTINA PERTANIAN SEMARANG*”. Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta. 2011

Rusyan, Shabrina Ayulia. “*STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT NASMOCO BAHTERA MOTOR*”. Skripsi Sarjana, Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2013

WEBSITE :

Admin, 2014. “*PDAM Kota Makassar*”. <http://pdam-makassar.com> diakses pada tanggal 30 Mei 2014, pukul 07.03.