

DAFTAR PUSTAKA

- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bernie, Mohammad. (2018). *Derita Korban Denda PLN: Percuma Melawan Pelanggan Tak Akan Menang*. <https://tirto.id//derita-korban-pln-percuma-melawan-pelanggan-tak-akan-menang-cHHz>. Akses 20 September 2018 pukul 14.00 WIB
- Creswell W, John. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Jakarta: Pustaka Belajar
- Diahloka, Carmia. (2011). Strategi Humas (Public Relations) Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada Pelayanan Produk (studi pada plasa telkom Malang). *Jurnal . Malang: Tribhuwana Tungadewi*. Vol 1 hal 1-10
- Ishaq El, Ropingi. 2017. *Public Relations: Teori & Praktik*. Malang: Intrans Publishing
- Ismoyo, Bay. (2018). *Dampak pemadaman listrik PLN: Dari gangguan kereta sampai pembayaran tol*. <http://www.bbc.com/indonesia/amp/trensosial-42540533>. Akses 20 Juli 2019 pukul 17.00 WIB
- Jawa Pos. (2019). *Mahasiswa Kembali Gelar Aksi Tuntut PLN*. www.jawapos.com/jpg-today/03/04/2019/mahasiswa-kembali-gelar-aksi-tuntut-pln/%3famp. Akses 20 Juli 2019 pukul 18.00 WIB
- Kadafi, Mohammad. (2018). *Ini penyebab listrik Bali dan sebagian Jawa Timur padam total*. <http://www.google.com/amp/s/m.merdeka.com/amp/uang/ini-penyebab-listrik-bali-dan-sebagian-jawa-timur-padam-total.html>. Akses 19 September 2018 pukul 13.00 WIB
- Kusumastuti, Frida. 2004. *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*. Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia

- Larasati, Belinda Devi. (2016). Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan Strategi Humas (Public Relations). *Jurnal Penelitian Komunikasi*. Vol 19 hal 55-58.
- Londa, J. W. (2014). Peran Petugas Humas Sebagai Komunikator Pembangunan (Studi di Bagian Humas Kantor Pemerintahan Kabupaten Minahasa Selatan). *Jurnal. "Acta Dioura"*. Vol. 3 hal 12-21.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian: PUBLIC RELATIONS DAN KOMUNIKASI*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Suryabrata, Sumandi. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Yusuf A, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitati, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri