

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : Citra Adhitya Bakti
- Annisarizki. 2016. *Peran Humas PT. PLN (Persero) Apj Banten Utara Sebagai Proses Pemecahan Masalah (Studi Kasus Mengenai Pemadaman Penerangan Jalan Umum Kota Serang)*. Volume 4 Nomor 2. <http://e-jurnal.lppmunsera.org/>. Akses 12 November 2018
- Anonim. *What Is PR?*. <https://www.cipr.co.uk/>. Akses 1 Juni 2018
- Ayu, Dian Raden. 2017. *Apa saja peran Public Relations dalam sebuah organisasi?* <https://www.dictio.id/> . Akses 25 September 2018
- Broom, G.M & Dozier, D.M. 2000. *Using Research in Public Relations : Application to Program Management*. New Jersey: PrenticeHall
- Butterick, Keith. 2014. *Pengantar Public Relation (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Cutlip, Scott, M., ET AL, 2009. *Effective Public Relations*. Edisi 9 Cetakan Ketiga. Jakarta: Kencana
- Davis. 2003. *Everything You Should Know About Public Relations. Panduan Lengkap Tentang PR*. Jakarta: Gramedia
- Deskripsi profil PDAM Surabaya www.pdam-sby.go.id. Akses 3 September 2018
- Dewi, Mutia dan Laily Wahyuni Djalaludin. 2016. *Analisis Strategi Humas Pdam Kota Ternate Dalam Penanganan Keluhan Dan Komplain Warga Kecamatan Kota Ternate Utara Dan Kotaternate Tengah Terhadap Dampak Eksploitasi Sumber Mata Air Ake Gaale*. Volume 46 nomor 2. <https://journal.uny.ac.id/>. Akses 5 Desember 2018
- Dozier, D. M. and Broom, G. M. 2009. *Evolution of the Manager Role in Public Relations Practice*. *Journal of Public Relations Research*. Volume 7 Issue 1. <https://www.tandfonline.com/>. Akses 25 September 2018.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo
- Kriyantono, Rakhmat. 2017. *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta : Kencana
- Kuncoro, Dian Juniarto. 2016. *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya*. Volume 4 nomor 2. <http://journal.unair.ac.id/>. Akses 26 September 2018
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Norwell, N. 2005. *Top Tips For Handling Complaint*. London : GP
- Nurudin. 2017. *Ilmu Komunikasi Ilmiah Dan Populer*. Depok : Raja Grafindo Persada
- Rahmawan, Tizza. 2009. *Selayang Teknik Analisa Data Kuantitatif dan Kualitatif*. <https://tizarrahmawan.wordpress.com/>. Akses pada 25 September 2018
- Ruslan, Rusadi. 2004. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Savitri, Niken. 2013. *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Komplain Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo*. <http://www.journal.unair.ac.id/>. Akses 26 September 2018
- Sentot Imam Wahjono. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Siswanto, Belinda Devi Larasati dan Firda Zulivia Abraham. 2016. *Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan*. Volume 19 no 1. <https://www.researchgate.net>. Akses 25 September 2018
- Suardi, R. 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*. Jakarta : LPPM
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT IKPI
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sutopo, HB. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi