

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amstrong & Kotler. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Bambang Hermanto dkk. (2007). *Public Relation Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Santusa
- Cultip Scott M.,et al.(2007). *Effective Public Relations* (terjemahan Tri Wibowo). Jakarta:Kencana.
- Edwin Dwi Sugito (2009). *Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Al-Ikhlas Yogyakarta*.
- Fenny Akhira Pardede. (Oktober (2016) “*Strategi Komunikasi PT. Agung Automall Pangkalan Kerinci dalam Menangani Keluhan Pelanggan*”, *Jom Fisip* Vol. 3 No. 2
- Frank Jefkins. (2004). *Public Reltion* (terjemahan Haris Munandar). Jakarta: Erlangga
- Frida Kusumastuti. (2002). *Dasar-dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan : Serta Aplikasinya di Indonеса* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm, 2
- Muslimin. (2004). *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang: UMM
- Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008

Onong Uchjana Effendy. (1989:137). *Human Relation dan Public Relation dalam Manajemen*.

Bandung: Mandar Maju

Rachmadi F. (1992). *Public Relation antara Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.

Gramedia Pustaka Utama

Rosady Ruslan. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT.

Rajagrafindo Persada.

Rosady Ruslan. (2012). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi:*

Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada

Suyetti dkk. (2005). *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Jakarta:

Yudhistira

Uchjana Effendy.(1989).*Human Relation dan Public Relation dalam Manajemen*.

Bandung: Mandar Maju

Skripsi

Edwin Dwi Sugito (2009). *Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil*

(BMT) Al-Ikhlas Yogyakarta.

Skripsi Iis Ariska, “*Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan*,

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018, "Internet diakses melalui alamat <http://docplayer.info/88447019-strategi-komunikasi-perusahaan-daerah-air-minum-pdam-kota-surabaya-dalam-menangani-keluhan-pelanggan-skripsi.html> diakses pada tanggal 20 November 2019

Skripsi Silvia Nurhidayat, *Peran Humas Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat,*

Konsentrasi Public Relation Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Institut Agama Islam Negri STS Jambi, 2014.

Sejarah singkat PDAB Batiwakal Berau Kalimantan Timur. Internet diakses melalui alamat <http://pdam.beraukab.go.id/>