

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, I. H. A. (2014). *Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Di Cv. Matahari Digital Printing Semarang*, 8(2)
- Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2009), *Cutlip and Center's Effective Public Relations* (9th ed). Jakarta: Kencana.
- Cangara, H. (2000). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dinnata, R. Y. W. (2017, November 7). *Industri Percetakan Masih Tumbuh Positif* [website]. Diakses pada 23 Mei 2023, dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20171103/257/705943/industri-percetakan-masih-tumbuh-p>
- Effendy, O, U. (2009). *Ilmu Komunikasi: Teori & Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fajrina, L. (2020). *Strategi Komunikasi Ldii Terhadap Publik Eksternal*. (Thesis degree, Universitas Islam 45 Bekasi, 2020).
- Gaffar, V. (2007). *CRM dan MPR Hotel (Costumer Relationship Management dan Marketing Publi Relations)*. Bandung: Alfabeta
- Hardiyansyah (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik : Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryono, B. (2013). *How To Manage Customer Voice*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Indra, N. E. (2015). *Pengaruh Komunikasi Efektif dan Pelayanan Prima bagi Wanita untuk Melakukan Latihan Beban*. *MEDIKORA*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.21831/medikora.v1i2.4775>
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed). Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall.
- Laudon, K. C., Traver, C. G. (2015). *E-commerce: Business, Technology, Society*. Britania Raya: Pearson.
- Lubis, H. A., Rasyid, A., & Zuhriah. (2022). *Strategi Komunikasi Pelayanan Kelurahan Bagelen Kota Tebing Tinggi Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 6(1).
- Lukas, A. P. (2001). *Customer and Partner Relationship Managemet*. Jakarta: Telematic Research Group
- Mardiana, S. (2019). *Analisis Penerapan Pelayanan Prima melalui Pesan Nonverbal di PT KAI*. (Thesis degree, Universitas Islam 45 Bekasi, 2019).
- Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., & Yuniati, I. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Rachmahdhani, H. (2018). *Komunikasi Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam 45 Bekasi*. (Thesis degree, Universitas Islam 45 Bekasi, 2018).
- Rahmawati, C. E. (2017). *Handling Customer Complaint Di Bidang Perhotelan (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Dalam Menangani Komplain Tamu Untuk Membentuk Citra Positif Di Hotel Sahid Montana Malang)* (Thesis degree, Universitas Brawijaya, 2017).
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Roby, M. (2018). *Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) Daarut Tauhiid (DT) Peduli Bekasi*. (Thesis degree, Universitas Islam 45 Bekasi, 2018).
- Rusyan, S. A. & Sulistyningtyas, I. D. (2013). *Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Nasmoco Bahtera Motor* (Thesis degree, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2013).
- Rusydi, M. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Saputro, E. E. (2016). *Strategi Komunikasi Service Excellent Koperasi Unit Desa (KUD) "Makmur" Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Kecamatan*

Lembayan Kabupaten Magetan (Thesis degree, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2016)

Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.

Supriyanto, W. (2019). *Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan Pelanggan*. 2(01), 48-53.

Syahputri, H. (2022). *Strategi Komunikasi Customer Care PT Telkom Witel Ridar Dalam Mempertahankan Pelanggan Indihome* (Thesis degree, Universitas Islam Riau, 2022). Tjiptono, F, & Chandra, C. (2007). *Service, Quality Dan Satisfaction* (3rd ed). Yogyakarta: Andi

Werdaningtyas, Y. (2020). *Pengaruh Handling Complaint Dan Kualitas Pelayanan Customer service Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Kcp Tulungagung*.

Wijaya, F. (2015). *Strategi Komunikasi Internal PT X Dalam Membina Employee Engagement*. *Jurnal E-Komunikasi*, 3(1).