

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. (2022). *Komunikasi Antar Pribadi*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Afrilia, A. M., & Arifina, A. S. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Penerbit Pustaka Rumah C1nta.
- Aisyah, S. (2020). Strategi *Public Relation* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Konsumen Melalui Program "Temu Pelanggan" Untuk Membangun Relasi dengan Konsumen. *The Commercium*, 3(3), 51-61
- Cangara, H. (2022). *Perencanaan & Strategi Komunikasi* (Edisi Revisi-Cet. 4). Depok: Rajawali Pers.
- Darwadi, M. S. (2019). Pembentukan Citra Positif Perusahaan Melalui Cyber Public Relations. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 8(08).
- Delima, I. D., Si, M., & Hafisah, N. A. (2021). Strategi Komunikasi *Costumer Service* JNE Tangerang dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Dialektika Komunika: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah*. 9(2), 1-10.
- Fujianti, P. (2018). *Strategi Komunikasi PT. PLN (Persero) Cabang Kota Serang (Studi Kasus Merespon Keluhan Pelanggan)*. Skripsi, (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hidayat, R., & Evanita, S. (2022) Strategi Komunikasi Pemerintah Nagari dalam Menangani Konflik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) antar Warga di Tanjung Barulak Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12322-12330.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. L. (2015) *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Kasmir. (2018). *Costumer Service Excellent: Teori dan Praktiknya*. Depok: Rajawali Pers.
- Morissan. (2020). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Professional*. Cet,4. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mualim, B. (2020). Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. *Qawwam: The Leader's Writing*, 1(1), 11-17.
- Pulungan, A. N., Sutiani, A., Nasution, H. I., Sihombing, J. L., Herlinawati, H., & Syuhada, A. N. (2021). Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dalam Pengolahan Air Bersih di Desa Sukajadi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Tabikpun*, Vol. 2, No. 1, Maret2021e-ISSN: 2745-7699; p-ISSN:2746-7759.
- Putri, M. S. (2021). Manajemen Krisis PT. Kereta Api Indonesia dalam menangani Keluhan Pelanggan di Masa Pandemi Covid-19. *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 1-13. .
- Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. (2019). Strategi Komunikasi *Customer Service* Pt. Jne Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 233-242.
- Sari, A. A. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Ed.1, Cet,1. Yogyakarta: Deepublish.
- Setiawan, A. A. (2018). *Strategi Komunikasi Public Relations Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Purwa Tirta Dharma dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih Masyarakat Kabupaten Grobogan*. Skripsi (Doctoral dissertation, Universitas Sahid Surakarta).
- Silviana, I. (2020). *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations: Perkembangan & Praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Syahputra, A. (2021). *Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang tapsel dalam Menangani Keluhan Pelanggan*

di Kota Padang Sidempuan Provinsi Sumut. Skripsi, (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Triyono, A. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.

Wahyuningsih, Y. (2021). *Strategi Humas dalam Menangani Komplain Pelanggan pada PDAM "Tirta Satria" Banyumas*. Skripsi, (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).

Waringkusuma, D. J. (2017). Peran Humas dalam Penanganan Keluhan Pelanggan (*Complaint Handling*) pada Perusahaan Daerah Airminum (PDAM) Kota Makassar. Universitas Islam Indonesia.

Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: sebuah tinjauan teori & praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Wirakanda, G. G., & Putri, I. S. (2020) Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. 10(02),1-11.

Yusuf, A. M. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Jakarta: Prenada Media.