



## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. *Analisis Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- \_\_\_\_\_. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2007.
- Joko, Subagyo. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Kriyanto, Rachmat. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2010.
- \_\_\_\_\_. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Moore, Frazier. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Morissan. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- Nurjaman, Kadar. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Rachmat, Jalaludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005.
- Ruslan, Rosady. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: konsepsi dan aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Seitel, Fraser P. *The Practice of Public Relations*. Inggris: Pearson Education Limited, 2017.
- Suhandang, Kustadi. *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Nuansa, 2004.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Uchjana, Onong. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju, 1993.
- Gaffar, Vanessa. *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung: Alfabeta, 2007
- Widjaja. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

W.S, Indrawan. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Jombang: Lintas Media.

### Sumber lainnya:

Atyanta Henggar, “Strategi Komunikasi Humas dalam Pelaksanaan Handling Complaint dalam Upaya Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Surakarta”, *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret Surakarta* (2015).

Arum Yudarwati, dkk, “Kualitas *Customer Relations* PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) PERSERO Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*

Kartika Imasari, dkk, “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk”, *Fokus Ekonomi, Vol.10, No.3* (Desember 2011).

Markoni, “Analisis Kepuasan Pelanggan PT.PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukabumi)”, *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya, Vol.13, No.4* (Desember 2015).

Maya Ariyanti, “Manajemen Hubungan Pelanggan Melalui Manajemen Pengetahuan Dalam Meningkatkan loyalitas Pelanggan”, *Seminar Knowledge Management Universitas Widyatama* (2006)

Mega Ceisilia, “Aktivitas Humas PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan”, *Jom Fisip Vol.1, No.2* (Oktober 2014).

Maidi Suwitho, “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Moga Djaja Di Surabaya”, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol.3, No.8* (2014)

Melfa Yola, dkk, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)” *Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol.12, No. 12* (April 2013)

Risma Dian Atika, “*Strategi Customer Relations dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru*”, (Skripsi Program SI Ilmu Komunikasi Universitas Riau, Pekanbaru, tahun 2013)

Willy Pratama Widharta, dkk, “Penyusunan Strategi dan Sistem Penjualan dalam Rangka Meningkatkan Penjualan Toko Damai”, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.2, No.1*, (2013)

<http://www.pln.co.id> diakses pada (5 Juni 2017 pukul 14:39 Wib)