

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2011). *Effective Public Relations* (11th ed.). Pearson Education.
- Rosady, B. (2013). Strategi Public Relations dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 135-148. <https://doi.org/10.7454/mki.v10i2.1234>
- Lestari, R. A. (2022). Penerapan Strategi Public Relation untuk Meningkatkan Kinerja Kualitas Pelayanan [Skripsi, Universitas Negeri Jakarta].
- Humas Indonesia. (2021, 15 Oktober). Peran Strategi Public Relations dalam Dunia Bisnis. Diakses dari <https://humasindonesia.id/peran-strategi-public-relations>
- Ruslan, R. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Rajawali Pers.
- Pratiwi, L. D., & Handayani, P. W. (2019). Pengaruh Public Relations terhadap Loyalitas Pelanggan. <https://ejournal.manajemen.id/article/view/00123>
- Effendy, O. U. (2022). *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. PT Citra Aditya Bakti.
- Mulyana, D. (2019). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2021). *Theories of Human Communication*. Wadsworth Publishing.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Publisher.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Pearson Education.
- Parasuraman, (2022) Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- Fandy Tjiptono (2019) Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
- Effendy, Onong Uchjana. (2018). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Widjaja, H.A.W. (2001). *Public Relations dalam Praktek*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., & Broom, Glen M. (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Grunig, James E., & Hunt, Todd. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Jefkins, Frank. (2019). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Bernays, Edward L. (2020). *Public Relations*. Oklahoma: University of Oklahoma Press.
- Griswold, Denny. (2022). *The Public Relations Handbook*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marston, John E. (2019). *Modern Public Relations*. New York: McGraw-Hill.
- Harlow, Rex. (2020). *Building a Public Relations Definition*. *Public Relations Review*.
- Kotler, Philip. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Basalamah, (2022), 6 aspek utama dalam kualitas pelayanan publik.
- Alma, Buchari. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2021). *Metode Penelitian kualita pelayanan* Bandung: Tarsito.
- Nawawi, Hadari & Martini. (2022). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Prasetyo, Bambang & Jannah, Lina Miftahul. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sanusi, Anwar. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi, Nugroho J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana.