

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Devito, Joseph. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Jakarta: *Professional Books*.
- A.S. Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ardianto, E & Soemirat. (2010). Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Bambang, S & Indriantoro. (2002). Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Penerbit BFEE UGM
- Hardiyansyah, 2015, Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi, Yogyakarta : Gava Media
- Iriantara, Yosol. (2004). Manajemen Strategis. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2017). Manajemen Pemasaran. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga
- Kriyantono. (2015 ). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Jakarta: Kencana
- Nofrion. (2016). Komunikasi Pendidikan: Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran. Jakarta: Prenada Media
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2004). Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Onong Uchjana Effendy. (1993). *Human Relations dan Public Relations*, Bandung: Mandar Maju
- Ruslan, Rosady. (2012), Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset

## **JURNAL**

Alfi, I. & Dedi, R. S. (2018). Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial. *Al-Balagh: Jurnal Dakwah dan komunikasi*, 3 (2), 193-210

Erduandi. (2018). Strategi *Public Relation* dalam Membangun Hubungan dengan Media Massa. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 15, (2), 35-41

Kurniawan, Dani. (2018). Komunikasi Model Laswell dan *Stimulus-Organism-Response* dalam Mewujudkan Pembelajaran yang Menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2 (1), 67-68

Mardhiah, Ainol. (2008). Eksistensi *Public Relations* (Hubungan Masyarakat) Pada Suatu Perusahaan (Suatu Tinjauan *Public Relations* dalam Perspektif Komunikasi). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 6 (2), 91-98

Satlita, L. (2015). Resposisi Peran dan Fungsi Strategis *Public Relations* dalam Organisasi. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 4(1), 1–20

## **SUMBER INTERNET**

Kamus Besar Bahasa Indonesia

<http://kbbi.web.id/komunikasi>