DAFTAR PUSTAKA

Begley, C. M. (1996, 24 Juli). Using triangulation in nursing research. *Journal of Advanced Nursing*. Diakses pada 24 September 2024, dari https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1046/j.1365-2648.1996.15217.x?sid=nlm%3Apubmed

Butterick, Keith. (2011). *Introducing Public Relations Theory and Practice*. London: ECIY ISP.

Cutlip, Scott M., dkk. (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta: Prenada Media Group.

Effendy, Onong Uchjana. (2011). *Ilmu Komunikasi. Teori dan Praktek.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Grunig, J.E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations.* New York: Holt, Rinehart & Winston, Inc.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media

H.A.S. Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta. PT: BumiAkasara

Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.

Ismail, Fajri. (2018). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana.

Jefkins, Frank., Daniel Yadin. (2014). *Public Relations Edisi Ke-5*. Jakarta: Erlangga.

Kriyantono, Rachmat. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.

Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat Dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.

Lukman, Sampara. (2013). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.

Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.

Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pers.

Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ruslan, Rosady. (2006). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. (2008). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Saleh, Chorul et al. (2013). *Pengembangan Kompentensi Sumber Daya Aparatur*. Malang: UB press.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta*: PT. Bumi Aksara

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sutojo, Siswanto. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

Thoha, Miftah. (2013). *Kepemimpinan dalam Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers

Yusuf, A Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Zulfikar dan Budiantara, I Nyoman. (2014). *Manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.

Zeithaml, Parasuraman & Berry. (2012, 30 Agustus). *Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan Kelas Dunia. Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara*. Diakses pada 24 September 2025, dari https://menpan.go.id/site/arsip-e-jurnal/jurnal-tahun-2012.