

DAFTAR PUSTAKA

- A, Z. (n.d.). *PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEMEN GRESIK ZAINAL ARIFIN Program Studi Manajemen , Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik Kampus GKB , Jl . Sumatra 101 GKB 61121 Gresik*. 142–150.
- Adhimah, S. (2020). Peran orang tua dalam menghilangkan rasa canggung anak usia dini (studi kasus di desa karangbong rt. 06 rw. 02 Gedangan-Sidoarjo). *Jurnal Pendidikan Anak*, 9(1), 57–62. <https://doi.org/10.21831/jpa.v9i1.31618>
- Ahmaliya¹, N. L., & Rif'an², A. (2023). *PENERAPAN NILAI-NILAI KEAGAMAAN DALAM MENGATASI NAHDLATUL ULAMA AL-HIKMAH JERU TUMPANG*. 03(01), 42–52.
- Bakiyah, H., Indarsih, M., Yuniani, H., & Astuti, F. D. (2022). Strategi Komunikasi *Public relations* Pt Cakra Mahkota Dalam Customer Relations. *Jurnal Komunikasi Dan Budaya*, 3(1), 20–34. <https://doi.org/10.54895/jkb.v3i1.1352>
- Bokayev, B., Zhanzhigitova, Z., & Sadykova, K. (2022). *Effective Communication Strategy to Mitigate Citizen Complaints : Case from Kazakhstan*. 27(3), 1–17.
- Bramantya, A. E., & Fuady, M. E. (n.d.). *Strategi Public relations PT . Pos Indonesia (Persero) dalam Mempertahankan Reputasi di Era Digital*. 373–378.
- Dewi, A. C., Adi, E. P., & Abidin, Z. (2021). Pengembangan Infografis Melalui Instagram Sebagai Penguatan Pemahaman Pokok Bahasan Sistem Pencernaan Manusia. *JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 4(2), 216–224. <https://doi.org/10.17977/um038v4i22021p216>
- Dewi, D. A. A. S., Putra, K. D. C., & Sukayasa, I. N. (2022). *Repository Politeknik Negeri Bali Strategi Public relations dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan PT Telkom Witel Denpasar. September*. <https://repository.pnb.ac.id>
- Efan Cahyani, I., & Setiawan, E. (2022). Analisis Strategi *Public relations* dalam Mempertahankan Citra di Masa Pandemi Covid-19. *Bandung Conference Series*:

Public relations, 2(1), 180–184. <https://doi.org/10.29313/bcspr.v2i1.534>

Efan, U. M. dan E. (2022). Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Volume Penjualan pada PT. Sinar Niaga Sejahtera. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 130–140. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/2332>

Endarwanto, P. (2019). Jenis dan Makna Corak Ukiran pada Tongkonan Buntu di Kecamatan Sangalla Selatan Kabupaten Tana Toraja. *Universitas Negeri Makassar*, 4.

Fariha. (2024). *PERAN GURU DALAM MENGEMBANGKAN SIKAP SOSIAL SISWA KOTA MIN 1 TANGERANG SELATAN*. 1–23.

Hamdi, M. Z., Parsono, S., Masyarakat, H., Komunikasi, F., & Telkom, U. (2024). *Strategi Public relations PT Telkom Witel Rikep Batam Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Instagram*. 11(2), 2240–2248.

Ita Suryani, Horidatul Bakiyah, M. I. (2020). *Strategi public relations Pt honda megatama kapuk dalam costumer relations*. 9, 1–9.

Megan, D., & Noer, M. K. (2020). *Public relations Strategy on Responding Environmental Issues to Sustain Corporate Image : A Descriptive Study of Danone- AQUA ' s # BijakBerplastik*. <https://doi.org/10.36782/jcs.v9i2.1984>

Murdiyanto, E. (2020). *Metode penelitian kualitatif*.

Prosser, A., & Prosser, A. (2022). *No Title*.

Putri, M. L. (2017). *Strategi Public relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Membangun Citra Perusahaan* (Vol. 11, Issue 1).

Riauly, M., Purba, W., Ginting, C. N., Ginting, J. B., Study, P., Of, M., Health, P., Of, F., Universitas, H. S., Medan, P. I., & Medan, R. P. (2023). *AN EFFECTIVENESS OF HANDLING OF PATIENT COMPLAINTS OF BPJS HEALTH*. 12(4), 191–199.

Rusmiati², S. P. 1 dan E. T. (2021). *KOMUNIKASI DAN KONSTRUKSI SOSIAL ATAS REALITAS PEREMPUAN BEKERJA DALAM PELABUHAN INDUSTRI*. 1(1), 44–52.

Sissigi, D. E., Darmastuti, R., Wacana, K. S., & Marketing, H. (2023). *STRATEGI*

PENANGANAN KOMPLAIN HUMAS MARKETING RS PANTI RAHAYU PURWODADI MELALUI EDUKASI DENGAN PENDEKATAN BUDAYA JAWA. 8(3), 458–468.

Viratama, A., Oktyarini, N., & Mulyana, D. (n.d.). *The Public relations in Handling The Complaints*. 199–203.

Wijaya, R. Y. (2023). Implementasi Standard Operasional Prosedure Penanganan Keluhan Pelanggan Handling Complaint di PT. Global Infra Internet di Surabaya. *Repositori Universitas Hayam Wuruk Perbanas, 2*, 12–24.

Yuhanda, G. P. (2021). *Peran Public relations PT . Astra International Daihatsu Cibeureum Bandung dalam Menangani Keluhan Pelanggan. 3*(April), 145–157. <https://doi.org/10.38204/komversal.v3i2.739>