

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, F., Ratnamulyani, I. A., & Agustini, A. (2017). Efektivitas Kegiatan Humas Pemerintah Kota Bogor Dan Citra Humas Dimata Publik Eksternal. *Jurnal Komunikatio*, 2(1). <https://doi.org/10.30997/jk.v2i1.201>
- Adom, D., & Ankrah, A. Y. (2016). Constructivism Philosophical Paradigm: Implication For Research, Teaching And Learning. *Global Journal of Arts Humanities and Social Sciences*, 1-9.
- Aini, R.Q, dkk. (2023). Strategi Komunikasi Humas BNN Dalam Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba Terhadap Remaja di Kota Surabaya. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Angriani, L. (2016). Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba. 1-23.
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 95-107.
- Beresford, S., & Schwarz, A. (2014). Managing public relations. In *Entertainment Management: Towards Best Practice* (pp. 60-76). <https://doi.org/10.2307/j.ctv5jxpgx.10>
- Butterick, Keith. 2012. Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Erlistryarini, Y. (2018). Pr Online : Studi Tentang Strategi Public Relations Pada Kegiatan Media Online Di Pemerintah. *Jurnal Universitas Airlangga*, 1-6.
- Grunig, J. E, Hunt, Todd T. (1984). Managing Public Relations. United States of America: Harcourt Brace Javanovich College Publisher.
- Grunig, J. E., & White, J. (1992). The Effect Of Worldviews On Public Relations Theory And Practice. In J. E. Grunig (Ed.), *Excellence In Public Relations And Communications Management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Grunig, J. (2013). James Grunig: Excellence Theory The Two-Way Symmetrical Model Of Communication
- Hani, R. (2021). Strategi Event Public Relations Pada Expo ASESU Dalam Membangun

- Reputasi Sekolah Sunnah. 9(April 2020), 55–64.
- Hastowo, C. (2020). Strategi Manajemen Reputasi PT Ajinomoto Indonesia terhadap Isu Bahaya Konsumsi MSG. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Indrayani, H., & Evriyana, A. (2021). Strategi Pr Indonesia Dalam Membangun Corporate Reputation Melalui Event Jambore Pr Indonesia (Jampiro). *Kinesik*, 8(2), 110–127. <https://doi.org/10.22487/ejk.v8i2.151>
- Islamiyah, A.N. (2016). Penerapan Konsep Corporate Social Responsibility (CSR) Dan Pengaruhnya Terhadap Reputasi Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar).
- Kasella, S. R., & Adityawarman, A. (2017). Sistem Akuntansi Persediaan Barang pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas. (Doctoral dissertation, Sekolah Vokasi)
- Kasenda, Yerni. (2013). Peranan Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jayapura.
- Kaul, A., Chaudhri, V., Cherian, D., Freberg, K., Mishra, S., Kumar, R., Pridmore, J., Lee, S. Y., Rana, N., Majmudar, U., & Carroll, C. E. (2015). Social Media: The New Mantra for Managing Reputation. *Vikalpa*, 40(4), 455–491. <https://doi.org/10.1177/0256090915618029>
- Krisprimandoyo (2014) Pengaruh Corporate Rebranding Terhadap Loyalitas Penghuni Citraland Surabaya Melalui Brand Associations, Kepuasan Dan Reputasi Perusahaan. *Media Mahardhika* Vol. 13 No. 2 Januari 2015
- Kurnia, I. H., Santoso, D., & Dkk. (2013). Strategi Humas dalam Meningkatkan Reputasi Sekolah (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Surakarta). *Jupe UNS*, 1(2), 1–7. <https://media.neliti.com/media/publications/13532-ID-strategi-humas-dalam-meningkatkan-reputasi-sekolah-studi-kasus-di-sma-negeri-1-s.pdf>
- Madani, Irfan. (2021). Strategi Humas PDAM Tirta Indra Indragiri Hulu Dalam Menjaga Reputasi Perusahaan. Universitas Riau.
- Muhardiyan, T. A. P. (2013). Pelaksanaan Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepercayaan Masyarakat di SMP Ulul Albab Sepanjang Sidoarjo.

Inspirasi Manajemen Pendidikan, 1(1), 1-8.

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/4404>

- Nababan, S. (2020). Model Komunikasi Humas dalam Literasi Media Sosial (Studi Kasus Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika) Public Relations Communication Model in Social Media Literacy (Case Study of the Directorate General of Information and Public Communication Ministry of Communication and Information Technology). *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 4(10), 2-3.
- Nova, Firsan. (2011). Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nugraheni, D. K. (2022). Implementasi Two Ways Symmetric Communication Di Solo Paragon Mall Saat Pandemi Covid-19 Implementasi Two Ways Symmetric Communication Di Solo Paragon Mall Saat Pandemi Covid-19.
- Nurarif, & Kusuma. (2013). Profil Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas. *Profil Perusahaan PDAM*, 53(9), 45.
- Perumdams.com. (2023). Maksud dan Tujuan. Diakses pada 14 Oktober 2023. dari <http://perumdams.com/maksud-dan-tujuan/>
- Perumdams.com. (2023). Visi Misi Perusahaan. Diakses pada 14 Oktober 2023, dari <http://perumdams.com/visi-dan-misi/>
- Prasetyoningrum, C. 2012. "Identifikasi Model Public Relations dalam aktivitas Community Relations (Studi kasus pada Program Community Relations PT. Holcim Indonesia Tbk. Pabrik Cilacap]". Skripsi. Universitas Atma Jaya. Yogyakarta
- Pratama, D. B., Romadhan, M. I., Kusumaningrum, H. (2023). Implementasi Model Two-Ways Symmetric Wisma Jerman dalam Meningkatkan Pengetahuan Budaya Jerman. 290-299.
- Putri, R. (2019). Strategi Public Relations Rumah Makan Dapur Solo Tulungagung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Perspektif Etika Bisnis Islam. *UIN SATU*

Tulungagung, 14–47. <http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/13893>

- Rahma, Sitti. (2022). Strategi Humas Dalam Mempertahankan Reputasi PT Semen Tonasa Di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan Melalui Program Corporate Social Responsibility (CSR)
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ranti, M. Y. S. (2017). Excellence Theory Dalam Komunikasi Organisasi Pada Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- Ratminto dan Atik. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Delta Tirta Sidoarjo. *Ilmu Administrasi Negara*, 1(4), 1–11.
- Rinci, L. R., Hidayati, R. K., Sitinah, Fernando, J., & Sandi, F. (2022). Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi PROGRESSIO*, 3(1), 96–118.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Romadhan, M. I., Rohimah, A., & Pradana. (2019). Implementasi Model Public Relations Dalam Mensosialisasikan Budaya Lokal Kepada Generasi Millennial Di Sumenep. *Jurnal Metakom*, 3(2), 97–108.
- Sari, G. G., & Hardianti, G. (2019). Implementasi Excellence Public Relations dalam Pengelolaan Konflik oleh Energi Mega Persada Bentu Limited Abstrak.
- Siagian, Sondang P. (2004). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suharyanti, Widiastuti, T., & Kania, D. (2023). Reformasi Birokrasi Pemerintah dan Penerapan Excellence Theory. *Ilmu Komunikasi*, 10(1), 53–68. <http://www.jurnas>.
- Suharyanti (2016) “Reformasi Birokrasi Pemerintah dan Penerapan Excellence Theory”
- Sukma Sinta Istri, C. dkk. (2010). Strategi Humas PT. Tirta Mumbul Jaya Abadi Dalam

Membangun Citra dan Reputasi Positif Pada Publik Eksternal. *Komunikasi*, 1-12.

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/14247/9797>

Umanailo, M. B. C. (2019) Paradigma Konstruktivisme.

https://www.researchgate.net/publication/336764265_Paradigma_Konstruktivis

Wahyuningsih, Y. (2021). Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada PDAM “ Tirta Satria ” Banyumas

Walgito, B. 2003. Psikologi Sosial (Suatu Pengantar). Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Widiyana, D., Siswoyo, M., & Nurfalih, F. (2020). Pengaruh Sosialisasi Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar Sembilan Tahun Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Bidang Pendidikan Di Kelurahan Argasunya Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 8(1), 42-52.

<https://doi.org/10.33603/publika.v8i1.4170>

Wijayanti, M.A.K, dkk. (2021). Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Perusahaan Daerah Air Minum.

