

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Akbar, Ilham. 2018. Pengaruh Relationship Marketing dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Indonesian Journal Of Strategic Management*, Vol 1 (1), 82-97.
- Ahidayat, Ayi. 2010. *Manajemen Strategik: Tinjauan Teoritikal Multiperspektif*. Pusat Penerbitan Lembaga Penelitian Universitas Lampung, Bandar Lampung
- Ajianto dkk. 2018. Praktik "PR Excellent" Humas Pemerintah Daerah. *ARISTO*, Vol 6 (1) 99-124
- Akira, Anton Pramana & Sudiby. 2020. Pengaruh Kegiatan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Communication Empowerment*, vol 2 (1) 1-15.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS*, 146-150.
- Alfiah, Nurul. 2018. Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun Tahun 2018. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun, Madiun
- Badan Pemeriksa Keuangan. 2019. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Banyumas Nomor 9 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria (diunduh melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152360/perda-kab-banyumas-no-9-tahun-2019>)
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 95-107.

- Butsi, F. I. (2019). Memahami Pendekatan Positivistis, Konstruktivistis dan Kritis dalam Metode Penelitian Komunikasi. *Communique*, 48-55.
- Dewi, Mutia & Djalaluddin, Laily Wahyuni. 2016. Analisis Strategi Humas PDAM Kota Ternate dalam Penanganan Keluhan dan Komplain Warga Kecamatan Kota Ternate Utara dan Kota Ternate Tengah terhadap Dampak Eksploitasi Sumber Mata Air Ake Gaale. *INFORMASI Kajian Ilmu Komunikasi*, vol 46 (2), 143-154
- Erlistyarini, Yulinda. 2018. PR Online: Studi tentang Strategi Public Relations pada Kegiatan Media Online Di Pemerintah Kabupaten Tabalong. *Jurnal Universitas Airlangga*
- Fadila, Mike. 2016. Public Relations of Management in Costumer Relationship Management Program (CRM) at Liability Company of Jasa Raharja Branch Riau. *KOM FISIP*, Vol 3 (1), 2016
- Herfita dkk. 2017. Analisis Strategi Bisnis pada P T Gancia Citra Rasa. *Jurnal EKSEKUTIF*, vol 14 (2), 396-383
- Irawati, D., Natsir, N. F., & Haryanti, E. (2021). Positivism, Pospositivism, Teori Kritis, dan Konstruktivisme dalam Perspektif “Epistemologi Islam”. *JIIP-Jurnal*
- Kadari, Kadari. 2015. Pengaruh Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan di Swalayan Mirota Kampus Yogyakarta. *Prima Ekonomika*, vol 6 (1)
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 19 Januari 2023. Kementerian PUPR Ajak Pemda Wujudkan Pelayanan Air Minum Tahan Bencana. [\(https://pu.go.id/berita/kementerian-pupr-ajak-pemda-wujudkan-pelayanan-air-minum-tahan-bencana#:~:text=Berdasarkan%20Buku%20Kinerja%20BUMD%20Air,Sakit%20\(13%2C11%25\)](https://pu.go.id/berita/kementerian-pupr-ajak-pemda-wujudkan-pelayanan-air-minum-tahan-bencana#:~:text=Berdasarkan%20Buku%20Kinerja%20BUMD%20Air,Sakit%20(13%2C11%25)) (diakses pada 5 September 2023)

- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal*. Kencana Prenadamedia Group, Jakarta
- Megawati. 2018. Complaint Handling (Studi Kasus Strategi Penanganan Keluhan Hotel Rinra Makassar 2018). *Jurnal Komunikasi KAREBA*, vol 7 (2), 249-255
- Nurlia. 2018. Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Jurnal*, Vol 1(2) 17-30
- Permana, Rezi Muhammad Taufik & Pratama, Roro Arinda R.J. 2020. Making Effectiveness Customer Complaint Handling. *Journal of Management and Business*, Vol 4 (2), 237-243
- Pradono, J., Soerachman, R., Kusumawardani, N., & Kasnodiharjo. (2018). *Panduan Penelitian dan Pelaporan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: BALITBANGKES.
- Prastya, Narayana Mahendra. 2016. Problem Struktural dalam Praktek Peran Manajerial Public Relations: Kasus Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, Vol 8 (2), 107-119
- Putri, Astri Wibawanti dkk. 2019. Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian pada Kasus Penggrebekan Gudang Beras PT IBU (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan Situational Crisis Communication Theory). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, vol 23 (1), 53-70
- Putri, Fatimah Sufyati. 2022. Implementasi Pelayanan Prima dengan Konsep A6 Pada Pemasaran Security Summit 2018. *Jurnal Bisnis Event*, vol 3 (10), 39-44
- Priscilla, Janeth & Lestari, Puji. 2019. Model Komunikasi Krisis Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, vol 17 (1), 39-50
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 35-40.
- Rachmi, Yuke Nurafni. 2022. Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa*, vol 4 (3), 118-128

- Rahardi, Arief Budi. 2019. Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. PT RAJAGRAFINDO PUSTAKA, Jakarta
- Sari, Desi Novita, dkk. 2018. Pengaruh Public Relation dan Strategi Periklanan terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen*, Vol 10 (1), 14-23
- Sari, Genny Gustina & Hardianti, Gasela. 2021. Implementasi Excellence Public Relations dalam Pengelolaan Konflik oleh Energi Mega Persada Bentu Limited. *Journal of Strategic Communication*, Vol 11 (2). 66-76
- Setyowati, Anik & Rochman, Muhammad Machbub. 2021. Penerapan Manajemen Penanganan Keluhan Peserta Pelatihan (Studi Kasus Di Pusdiklat Badan Siber dan Sandi Negara). *Cendekia Niaga*, Vol 5 (2), 134-144
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA BANDUNG, Bandung
- Suryani, Ita, dkk. 2020. Strategi Komunikasi Public Relations Apartemen Regatta VB Dalam Handling Complaint. *Jurnal AKRAB JUARA*, Vol 5 (2), 200-217
- Susilowati, dkk. 2021. Strategi Customer Relations dan Kekayaan Media PT Mandiri Cipta Sejahtera dalam Kondisi Pandemi COVID-19. 2021. *Jurnal Komunikasi*, Vol 12 (2), 152-161
- Tumber, Vivian A, dkk. 2018. Penanganan Keluhan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, vol 4 (58)
- Wahyudi, Agus. 7 Mei 2023. Tiga Tahun Tak Bisa Ketemu, Perumdam Tirta Satria Banyumas Rekatkan Kembali dengan Pelanggan. <https://banyumas.suaramerdeka.com/banyumas/098701147/tiga-tahun->

[tak-bisa-ketemu-perumdam-tirta-satria-banyumas-rekatkan-kembali-dengan-pelanggan](#) (diakses pada 5 September 2023)

Widjanarko, Wisnu & Adi, Tri Nugroho. 2020. Complaints Handling Model as an Instrument of Public Service in Higher Education: A Case at Jenderal Soedirman University. *ATLANTIS PRESS*, vol 389

Wildyaksanjani, Janiar Puspa & Sugiana, Dadang. 2018. Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, Vol 6 (1), 10-23

Wirakanda, Gugum Gumilang & Putri, Indri Syarifa. 2020. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Vol 10 (2)

Yatminiwati, Mimin. 2019. *Manajemen Strategi*. WIDYA GAMA PRESS, Lumajang

Yulianto, Muhammad Brian. 2020. Manajemen Komplain dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2020, 8 (3): 691-704

