

DAFTAR PUSTAKA

- Adom, D., Yeboah, A., & Ankrah, A. K. (2016). Constructivism philosophical paradigm: Implication for research, teaching and learning. *Global journal of arts humanities and social sciences*, 4(10), 1-9.
- Afandi, M. I., & Warjio, W. (2015). Implementasi peraturan daerah kabupaten asahan nomor 11 tahun 2011 tentang pajak daerah dalam pencapaian target pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (studi deskriptif di kelurahan bunut barat kecamatan kota kisaran barat). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 5(2), 132-153.
- Alwaton, Y. (2023). Komunikasi Krisis Polri: Strategi Image Repair Polri Dalam Tragedi Kanjuruhan. *Translitera: Jurnal Kajian Komunikasi dan Studi Media*, 12(1), 1-9.
- Amanda, A. (2020). Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. *ADVIS (Journal of Advertising)*, 1(1).
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Anggraini, F. D. (2022). Analisis manajemen strategi Dinas Pariwisata DIY menuju terwujudnya Yogyakarta sebagai destinasi terkemuka di Asia Tenggara. *Jurnal Nusantara*, 5(1), 16-22.
- Aprilianti, T.K. (2022). PEMBENTUKAN CITRA.
- Aprinta, E.B. (2016). Strategi Cyber Public Relations dalam Pembentukan Citra Institusi Pendidikan Tinggi Swasta.
- Ashari, S., & Arsyad, A. W. (2023). Implementasi Cyber Public Relations Dalam Pembentukan Citra Kepolisian Resor Kota (Polresta) Samarinda. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 4(3), 1770-1787.
- Assyakurrohim, D., Ikham, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1-9.
- Bagian Umum dan Protokol. (2024). Gambaran Umum. Diakses pada 7 November 2024 dari <https://umumprotokol.jogjakota.go.id/page/index/gambaran-umum>
- Butsi, F. I. (2019). Memahami pendekatan positivis, konstruktivis dan kritis dalam metode penelitian komunikasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 2(1), 48-55.
- Cangara, H. (2018). Perencanaan & Strategi Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Dartiningsih, B. E. GAMBARAN UMUM LOKASI, SUBJEK, DAN OBJEK PENELITIAN. *Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*, 129.
- Data, A. (2014). Teknik Pengumpulan Data. *Jurnal Pendidikan Mipa Susunan Redaksi*, 4.
- Data, T. P. (2019). Observasi. *Wawancara, Angket Dan Tes*.
- Deb, S. K., Nafi, S. M., & Valeri, M. (2024). Promoting tourism business through digital marketing in the new normal era: a sustainable approach. *European Journal of Innovation Management*, 27(3), 775-799.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83-88.
- Detik Jateng. (2023, 22 Mei). Sejarah dan Makna Jalan Malioboro Jogja: Pusat Perekonomian Hindia Belanda. Diakses pada 7 November 2024 dari <https://www.detik.com/jateng/jogja/d-6732947/sejarah-dan-makna-jalan-malioboro-jogja-pusat-perekonomian-hindia-belanda>
- Detik Travel. (2024, 10 Mei). Jogja oh Jogja, Parkir Liar dan Getok Harga di Awal Long Weekend. Diakses pada 02 Oktober 2024 dari <https://travel.detik.com/travel-news/d-7333180/jogja-oh-jogja-parkir-liar-dan-getok-harga-di-awal-long-weekend>
- Dewi, R. P. (2019). Studi Kasus-Metode Penelitian Kualitatif.
- Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. (2025). Tugas Pokok dan Fungsi. Diakses pada 28 Januari 2025 dari <https://perhubungan.jogjakota.go.id/page/index/tugas-pokok-dan-fungsi>
- Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. (2025). Visi Misi. Diakses pada 28 Januari 2025 dari <https://perhubungan.jogjakota.go.id/page/visi-misi>
- DP, S. N., Sejati, K. W., A'yunina, H., Dewi, A. S., & Nisa, K. K. (2023). Dampak Relokasi Pedagang Kaki Lima Ke Teras Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial Ekonomi dan Bisnis Islam (SOSEBI)*, 3(1), 83-99.
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Unj Press.
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46.
- Febriana, P. (2018). Buku Ajar Cyber Public Relation. *Umsida Press*, 1-138.
- Graham, M. W., Avery, E. J., & Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, 41(3), 386-394.

HAMSON, Z. (2019). Teori komunikasi.

Harian Jogja. (2024, 20 Juli). Viral Juru Parkir Ilegal di Sekitar TBY Jogja Nuthuk Tarif Rp25 Ribu, Pelaku Hanya Dikenakan Tipiring. Diakses pada 01 September 2024 dari <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2024/07/20/510/1182022/viral-juru-parkir-illegal-di-sekitar-tby-jogja-nuthuk-tarif-rp25-ribu-pelaku-hanya-dikenakan-tipiring>

Hidayat, A. (2023). Fenomena Sosial Parkir Nuthuk di Kota Yogyakarta. *Journal of Society Bridge*, 1(1), 42-51.

Hidayat, T., & Purwokerto, U. M. (2019). Pembahasan studi kasus sebagai bagian metodologi penelitian. *Jurnal Study Kasus*, 3, 1-13.

Hidayatulloh, M. R. (2023). Penerapan Sanksi Pidana Terhadap Pungutan Liar Oleh Penyelenggara Parkir Ilegal. *Jurnal Legisla*, 15(1), 36-49.

Holtzhausen, D., & Zerfass, A. (Eds.). (2014). The Routledge handbook of strategic communication.

Hukum Online. (2022, 26 April). Pungli dan Jerat Hukumnya. Diakses pada 01 September 2024 dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/pungli-dan-jerat-hukumnya-lt6267dc33565b6/>

Indrayani, I. I. (2022). Retorika dan Power Relations: Strategi Restorasi Citra Kepolisian Republik Indonesia pada Kasus Ferdy Sambo. *KOMUNIKATIF: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 11(2), 165-178.

INDRIANI, E. (2018). *Faktor-faktor yang Menentukan Implementasi Kebijakan Publik Studi Kasus Fasilitas Pejalan Kaki di Jalan Sudirman Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Irawan, E. P. (2017). Pemanfaatan website pada aktivitas cyber PR dalam mendukung e-Government di Pemerintah Kota Tangerang Selatan. *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 19(2), 163-177.

Iskandar, M., & Husna, A. (2022). Implementasi Cyber Public Relations Dalam Pengelolaan Website Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5701-5708.

Kaharuddin, K. (2021). Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9(1), 1-8.

Kompas.com. (2023, 19 April). Daftar 10 Tempat Parkir Dekat Malioboro Yogyakarta dan Tarifnya, dari Motor hingga Bus. Diakses pada 07 November 2024 dari

<https://yogyakarta.kompas.com/read/2023/04/19/203414178/daftar-10-tempat-parkir-dekat-malioboro-yogyakarta-dan-tarifnya-dari>

Kompas.com. (2021, 29 Mei). Arti dan Sejarah Malioboro serta Barang yang Dijual di Kawasan Ini. Diakses pada 07 November 2024 dari

<https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/29/111738665/arti-dan-sejarah-malioboro-serta-barang-yang-dijual-di-kawasan-ini>

Kriyanto, R. Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal. Jakarta: Prenamedia Group., 2014.

Kurniawan, D. (2018). Komunikasi model laswell dan stimulus-organism-response dalam mewujudkan pembelajaran menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(1), 60-68.

Kurniawan, M. A., Tisnawati, E., & Yuliza, E. (2018). Status Dan Peran Malioboro Mall Sebagai Objek Wisata Belanja Di Kawasan Malioboro Yogyakarta. *INERSIA Informasi dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil dan Arsitektur*, 14(1), 75-89.

Kusuma, K. (2018). Activities of the cyber public relations of o chanel TV in promoting their company on the Instagram social media. *American Journal Humanities Social Sciences Research*, 2(9), 50-56.

Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.

Lengkong, S. L., Sondakh, M., & Londa, J. W. (2017). Strategi public relations dalam pemulihan citra perusahaan (studi kasus rumah makan kawan baru megamas manado). *Acta Diurna Komunikasi*, 6(1).

Lovari, A. and Materassi, L. (2021), "Trust me, I am the social media manager! Public sector communication's trust work in municipality social media channels", *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 26 No. 1, pp. 55-69

Luturlean, B. S., & Se, M. M. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Humaniora.

Makbul, M. (2021). Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian.

Masitha, M. D., Waloeja, B. S., & Agustin, I. W. (2020). Evaluasi Kinerja Parkir Off-Street Pada Pusat Perbelanjaan di Kota Malang (Studi Kasus: Malang Plasa, Plasa Gajah Mada, dan Plasa Matahari). *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 9(2), 205-212.

- Mudin, I., Sinaga, B. A., Dhayanti, R. (2023). Observasi Studi Lapangan dalam Kasus Pemungutan Liar Lingkungan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Program Studi Teknik Elektro, Fakultas Teknik UNIMED*.
- Mur Dewatama, A. (2023). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERPARKIRAN DI KOTA YOGYAKARTA PADA KAWASAN MALIOBORO* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Nur, A. C., & Guntur, M. (2019). Analisis Kebijakan Publik. *Makassar: Publisher UNM*.
- Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). Analisis data dan pengecekan keabsahan data.
- Pemerintah Kota Yogyakarta. (2024). Profil. Diakses pada 5 Oktober 2024 dari <https://jogjakota.go.id/>
- Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No 3 Tahun 2015 (Walikota Yogyakarta DIY). Diakses pada 21 November 2024 dari <https://yogyakarta.bpk.go.id/wp-content/uploads/2015/09/Peraturan-Daerah-Kota-Yogyakarta-Nomor-3-Tahun-2015-tentang-Rencana-Induk-Pembangunan-Kepariwisata-Daerah-Kota-Yogyakarta-Tahun-2015-%E2%80%93-2025.pdf>
- Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No 1 Tahun 2019. (DIY). Diakses pada 30 Januari 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/108358/perda-no-1-tahun-2019>
- Peraturan Gubernur No 2 Tahun 2024. (DIY). Diakses pada 22 Maret 2025 dari <https://jdih.jogjaprov.go.id/hukum/peraturan-gubernur-daerah-istimewa-yogyakarta-nomor-2-tahun-2024-tentang-pengelolaan-warisan-dunia-s>
- Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No 4 Tahun 2008 (Permen). Diakses pada 21 November 2024 dari <https://jdih.kemenparekraf.go.id/peraturan/239>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 50 Tahun 2011 (Indonesia). Diakses pada 8 November 2024 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5183/pp-no-50-tahun-2011>
- Peraturan Walikota Yogyakarta No 133 Tahun 2020 (Walikota Yogyakarta DIY). Diakses pada 22 Maret 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/279973/perwali-kota-yogyakarta-no-133-tahun-2020>
- Peraturan Walikota Yogyakarta No 149 Tahun 2020 (Walikota Yogyakarta DIY). Diakses pada 7 November 2024 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/280064/perwali-kota-yogyakarta-no-149-tahun-2020>

Peraturan Walikota Yogyakarta No 92 Tahun 2021 (Walikota Yogyakarta DIY). Diakses pada 7 November 2024 dari <https://umumprotokol.jogjakota.go.id/assets/instansi/umumprotokol/files/peraturan-walikota-yogyakarta-no-92-tahun-2021-tentang-kedudukan-10127.pdf>

Peraturan Walikota Yogyakarta No 106 Tahun 2021 (Walikota Yogyakarta DIY). Diakses pada 28 Januari 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/197962/perwali-kota-yogyakarta-no-106-tahun-2021>

Peraturan Walikota Yogyakarta No 27 Tahun 2023 (Walikota Yogyakarta DIY). Diakses pada 28 Januari 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/248714/perwali-kota-yogyakarta-no-27-tahun-2023>

Peraturan Walikota Yogyakarta No 49 Tahun 2024 (Walikota Yogyakarta DIY). Diakses pada 22 Maret 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/296079/perwali-kota-yogyakarta-no-49-tahun-2024>

Pricahyadi, M., & Ramadani, T. (2019). Strategi Komunikasi Kebijakan pemerintah Provinsi DKI Jakarta Pada Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 112-126.

Pujaastawa, I. B. G. (2016). Teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi. *Universitas Udayana*, 4.

Puspitasari, N., Purwani, D. A., & Sos, S. (2022). *Cyber Public Relations*. Adipura Book Centre.

Rahardjo, M. (2017). Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif. *Malang: UIN Mulana Malik Ibrahim*, 1, 11-22.

Rahman, A., Sari, N. M. W., Fitriani, F., Sugiarto, M., Sattar, S., Abidin, Z., ... & Haryanto, E. (2022). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*.

Rahman, J. H. (2021). Jenis Data Penelitian Teknik Analisis Data Geografi.

Rahmi, D. A. (2023). PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DAN REPUTASI ORGANISASI: TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS.

Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 1-12.

Ratnaningtyas, E. M., Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Aminy, M. H., Saputra, N., & Jahja, A. S. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif.

RELIABILITAS, V. D. UNTUK MENGEVALUASI MUTU PENELITIAN KUALITATIF Oleh: UTSMAN
ut_unnes@yahoo.com ABSTRAK.

Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.

Rizwan, M. A., Basori, Y. F. F., & Sampurna, R. H. (2021). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Parkir Di Kota Sukabumi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 371-385.

Rodiah, S., & Yusup, P. M. (2018). Strategi Komunikasi dalam Pengembangan Desa Agro Wisata di Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Signal Unswagati Cirebon Vol 6 No 2*, 1-13.

Rolos, P. M. (2020). MODEL KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS DI PEMERINTAH KOTA SALATIGA DENGAN PENDEKATAN MODEL KOMUNIKASI GRUNIG DAN HUNT. *Jurnal InterAct*, 9(1), 71-78.

Rosfiantika, E., & Rodiah, S. (2015). *Communication Strategies of Natural Resources and Environment Protection And Management Policies Based On Local Wisdom In Tasikmalaya Regency*. Edutech, Tahun 14, Vol.1, No.2, 273-290.

Rusdiani, A. (2017). *Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Dosen (Studi Dampak Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Dosen PAI Terhadap Peningkatan Kinerja Dosen PAI Di Perguruan Tinggi Umum Se Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Salsabila, A. D., Wijayanti, Y. T., Nurmalita, W., & Karma, A. W. (2022, December). City Branding Strategy of Yogyakarta Tourism Office in Maintaining Destination Image Amid the Rise of Klitih News. In *Annual International Conference on Social Science and Humanities (AICOSH 2022)* (pp. 190-197). Atlantis Press.

Savitri, I., Trihapsari, C. M., & Cahyati, M. E. (2022). The Role of Cyber Public Relations In Health Campaign In Pandemic Times. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 56-62.

Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama

Sedenel, A. F., Cheisviyanny, C., & Sari, V. F. (2022). Potensi pendapatan retribusi parkir dari sudut pandang juru parkir liar di Kota Padang Tahun 2021. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 4(1), 74-92.

Setiawan, R., Nilamsari, N., Hamzah, R. E., & Arifin, K. (2022). Implementasi cyber public relations dalam pengelolaan website Kementerian Sosial RI. *Jurnal Cyber PR*, 2(1), 84-93.

Setneg.go.id. (2025, 10 Maret). Komunikasi Kebijakan Publik di Era Post Truth. Diakses pada 24 April 2025 dari <https://setneg.go.id/baca/index/komunikasi-kebijakan-publik-di-era-post-truth>

Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-228.

Sirajuddin, I. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1-14.

Srisusilawati, P., Kusuma, G. P. E., Budi, H., Haryanto, E., Nugroho, H., Satmoko, N. D., ... & Ardiansyah, I. (2022). *Manajemen Pariwisata*. Penerbit Widina.

Suhada, H., Fajarica, S. D., & Miharja, D. L. (2021). Inovasi Public Relation Command Center (PRCC) dalam Sosialisasi Program Kerja Pemerintah Provinsi NTB. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 2(1), 34-43.

Sujarweni, V. W. (2014). Metodologi penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss*.

Sulistiani, T. N. A., & Wijaya, L. S. (2021). Strategi Komunikasi Eksternal Public Relations Pemerintah Kota Salatiga di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 4(1), 25-39.

Susanto, T., Utamidewi, W., Muhamad, R. P. N., & Syamsuri, S. A. (2019). Implementasi cyber public relations universitas singaperbangsa karawang pada persaingan era digital. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 3(1), 200-210.

Susilo, A., & Sari, E. (2020). Implementasi Program Cyber Public Relations Pt. Kereta Api Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1), 25-36. Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik Di Media Sosial Instagram. *Medium*, 8(1), 18-29.

Suwatno (2019). Pengantar Public Relations Kontemporer.

Syaripudin, A. F., Nur, T., & Meigawati, D. (2020). Komunikasi kebijakan publik dalam penyelenggaraan reklame di Kota Sukabumi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(2), 82-86.

Teguh, M., Dafa, M., Aji, I. D. K., & Sistiawan, I. C. (2023). Strategic Cyber Public Relations: A Case Study of PT PLN Nusantara Power's Engagement on Instagram. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 11(2), 161-171.

- Tirto.id. (2022, 20 Januari). Viral Parkir Malioboro Rp350 Ribu, Pemkot: Pungli Harus Disanksi. Diakses pada 13 Desember 2024 dari <https://tirto.id/viral-parkir-malioboro-rp350-ribu-pemkot-pungli-harus-disanksi-gnWk>
- Umanailo, M.C.B., & Basrun, C. (2019). Paradigma Konstruktivis.
- Venata, A. D. V., & Aji, J. S. (2023). Visiting Jogja: Sebuah Inovasi Digital Daerah Sebagai Media Promosi Pariwisata. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 319-328.
- Wahyu, F., Amalia, K. D. D., Wahyu, G. K., Maulana, I. Z., & Susila, R. L. (2021). Pengembangan Kawasan Pariwisata Malioboro dengan Menggunakan Konsep Heritage dan Teras Budaya. *Matrapolis: Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 2(1), 16-32.
- Wardani, E. F. J., Vidyarini, T. N., & Yogatama, A. (2022). Restorasi Citra Maybank Melalui Media Online Tribunnews. com Dan Detik. com. *Jurnal E-Komunikasi*, 10(1).
- Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Wijayanto, T. D. (2018). Respon pemerintah pada aksi damai 411 dan 212: Analisis isi harian Kompas edisi November 2016–Desember 2016. *Komuniti: Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, 10(1), 11-24.
- Yananingtyas, H. Z., & Irwansyah, I. (2020). Cyber Public Relations Melalui Microblogging Dalam Menjaga Citra PemProv DKI Jakarta. *Jurnal Komunikasi*, 14(2), 199-212.
- Yohanitas, W.A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume XV*, Nomor 1, 103-115.
- Yumikosari, M. A., & Purnama, H. (2018). Strategi Cyber Public Relations Website E-Marketplace. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 3(1), 57-65.