

Daftar Pustaka

Buku

- Ardianto, E. (2014). *Metodelogi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Bambang Herimanto, A. (2017). *Public Relations dalam Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Santusta.
- Barata, A. (2014). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. ElexMedia Komputindo.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M., M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung.
- Hairunnisa. (2015). *Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Husein, Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Harbani, p. (2013). *kepemimpina birokrasi*. bandung: cv.Alfabeta.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hadi, Nor. 2011. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Komarudin. (2014). *Reformasi Humas Pemerintah*. Bandung: Genesindo.
- Liliweri, A. (2014). *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L.J (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Prof. Drs.Onong Uchjana Effendi, M. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rianto, N. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sattar. (2019). *Manajemen Kearsipan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suprawoto. (2018). *Government public relations perkembangan dan praktik Indonesia*. Jakarta: prenada media grup.
- Walidin, W., S. T. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif & grounded theory*. bandung: FTK Ar-Raniry Press.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sumber Skripsi

- Resti, Agustina. Isnawijayani. (2020). Pola komunikasi pelayanan publik PT. Pos indonesia wilayah kota Palembang.
- Awalia, S. N, U. Y. (2021). Public Relations Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. . *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*.
- Rahutomo, A. (2013). Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada Pt Pln (Persero) Rayon Di Samarinda Ilir. *Ilmu Komunikasi*.
- Hendrastuti, C. (2019). Strategi Komunikasi Persuasif Pelayanan Melalui Go-Link Yang Dilakukan Customer Service Di Giordano” Periode 2019. Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

Sumber Jurnal:

- Hardiman, d. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Bidang Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Situraja. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3.1.
- Herlina, S. (2015). Strategi komunikasi humas dalam membentuk citra pemerintahan di kota malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu POlitik*, 4(3), 499.