

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Widhi Kurniawan, Z. P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Yogyakarta: Pandiva Buku. Diakses dari <https://b-ok.asia/book/5686381/2da729>
- Akbar, M. (2020). *Sinergitas Public Relations PT.PLN (PERSERO) Wilayah Sulawesi Selatan Tenggara Dengan Media Massa Upaya Dalam Pemenuhan Kepuasan Pelanggan*. Diakses dari <file:///C:/Users/Windows7/Downloads/13782-Article%20Text-40238-1-10-20200813.pdf>
- Fatnilla, V., & Sufyan Abdurrahman, M. (2019). *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Go-Jek (Studi Kuantitatif Pada Mahasiswa/i Institut Teknologi Bandung)*. Diakses dari <file:///C:/Users/Windows7/Downloads/8587-16620-1-SM.pdf>
- Febrianti, S., & Sulandjari, R. (2019). *Efektivitas Peran Public Relations Petugas Pelayanan Pada Kepuasan Masyarakat Desa Leyangan Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang*. *Jurnal Egaliter*, 3(5), 68–89. Diakses dari <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/egr/article/viewFile/1614/1566>
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan* - Dr. Meithiana Indrasari - Google Books (pp. 2–3). Surabaya: Unitomo Press. Diakses dari <https://b-ok.asia/book/18641657/e29b29>
- Ningsih, C., & Ghaisani, A. P. (2020). *Pengaruh Kegiatan Public Relations Terhadap Kepuasan Informasi Pialang Jakarta Futures Exchange*. *DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah*, 8(2), 67–77. Diakses dari <file:///C:/Users/Windows7/Downloads/680-Article%20Text-1602-1-10-20200821-1.pdf>
- Qomariah, N. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. In *Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 10, Issue 1, pp. 177–187). Diakses dari <file:///F:/Vrisko/Skripsi/Jurnal/qomariah.kotler.pdf>
- Raditia Yudistira Sujanto, M. A. (2019). *Pengantar Public Relations di Era 4.0* (S. S. Desy Rachmawati (ed.)). PUSTAKA BARU PRESS.
- SMITH, R. D. (2013). *Strategic Planning For Public Relations*. London: Routledge. Diakses dari <https://b-ok.asia/book/5571385/e25f63>
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (ed.)). Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (4th ed.). Jakarta: Kencana. Diakses dari <https://b-ok.asia/book/5686384/1c3491>