

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Canfield ; Bertrand R. (1968). *Public Relations* (5th ed.). Illinois Irwin.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *EFFECTIVE PUBLIC RELATIONS* (9th ed.). Prenadamedia Group.
- Elhaitammy, T. (1990). *Service of Excellence : Ujung Tombak Bank Marketing*. Bank dan Manajemen.
- Jusuf, S. (2013). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Mitra Wacana Media.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Krisyantono, R. (2006). *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. PT Kencana Perdana.
- Maholtra, N. K. (2010). *Marketing Research* (Sixth). Pearson Education.
- Morissan. (2016). *Metode Penelitian Survei* (4th ed.). Kencana.
- Morissan. (2017). *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Kencana.
- Nazhir, M. (1983). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nurtjahjani, F. (2018). *Public Relations Citra Dan Praktekin*. Polinema Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Ruslan, R. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2006). Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. In *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Revisi, p. 228). Raja

Grafindo Persada.

Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. PT Refika Aditama.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suharsimi, A. (2016). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Suryani;Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Prenadamedia Group.

Susetyo, B. (2017). *Statistik untuk Penelitian*. PT Refika Aditama.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta.

Umar, H. (2013). *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Utsman, F. R. (2016). *Panduan Statistika Pendidikan*.

Wilcox, D. L. (2009). *Public Relations : Strategies and Tactics* (9th ed.). Pearson Education.

Jurnal :

Tambunan, P. C. (2015). Opini Anggota UKM Mengenai Aktivitas Corporate Social Responsibility "Pembinaan UKM" PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur. *Jurnal E-Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya*, 3(2), 1–8.

Sugiarto, A., & Puspitasari, W. (2017). Opini Publik Anggota Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Universitas Negeri Jakarta terkait Surat Edaran oleh Kapolri No. SE/06/X/2015 tentang Penanganan Ujaran Kebencian (Hate Speech). *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 53–61. <https://doi.org/10.21009/COMMUNICOLOGY.062.04>

Silviani, D. D. (2006). OPINI PELANGGAN TENTANG UPAYA PUBLIC RELATIONSPT. TELKOM DALAM MENANGANI KOMPLAIN ATASPEMASANGAN SALURAN TELEPON BARU (PSB)Studi pada Pelanggan PT. Telkom Kandatel Jember. *E-Print Universitas Muhammadiyah Malang*, 1–2.

Indahsari, R. Y. (2018). OPINI MASYARAKAT TUBAN TENTANG CITRA KPU KABUPATEN TUBAN JELANG PEMILIHAN GUBERNUR DAN WAKIL GUBERNUR JAWA TIMUR 2018. *Repository Universitas Airlangga*, 1–11.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.

Sumber Internet :

[http://repository.unair.ac.id/80091/3/JURNAL_TSK.24 18 Indo.pdf](http://repository.unair.ac.id/80091/3/JURNAL_TSK.24%2018%20Indo.pdf)

<https://doi.org/10.21009/COMMUNICOLOGY.062.04>

<https://doi.org/10.2307/1251430>

<https://instagram.com/aerostreet>

<https://instagram.com/adhityacaesarico>

