

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, B., Hasyim, A., & Asmurti. (2024). Pemanfaatan Media Sosial Tiktok Sebagai Sumber Informasi Bagi Gen Z Di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 2(2), 1–8. <https://jurnal.unusultra.ac.id/index.php/jisdik/article/view/160/90>
- Arsyad, A. A. J., & Febriansyah, M. R. (2022). *Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Publik* (N. Duniawati (ed.); 1 ed.). CV. Adanu Abimata.
- Asri, M. N. N., & Malik, S. (2025). Pendekatan Komunikasi Efektif PT PLN (Persero) dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Kecamatan Tondong Tallasa. *Jurnal Quantum Publik*, 2(1), 1–9. <https://jurnal-fisip.uim-makassar.ac.id/index.php/publik/article/view/362>
- Asriwati. (2021). *Strategi Komunikasi yang Efektif* (N. U. Hikmah (ed.); 1 ed.). Syiah Kuala University Press.
- Bustami, Lahmuddin, Zainun, & Samosir, H. E. (2026). Communication Strategy Safeguarding Peace in Aceh of Wali Nanggroe in. *Journal Islamic Communication*, 1(1), 55–67. <https://doi.org/https://doi.org/10.62159/dawuh.v7i1>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2017). *Effective Public Relations* (9 ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Ferdiansyah, R. (2024). Penanganan Keluhan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang. *Komunikasi*.
- Fuada, N., Susanti, E., & Oktarini, S. (2022). Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. *Jurnal Menara Medika*, 4(2), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/mm.v4i2.3077>
- Haryati, Adawiyah, S. El, Hayati, A. N., Nurliah, Rajagukguk, D. L., Sriwartini, Y., Wula, H., & Hartati, A. (2022). *Komunikasi Organisasi* (R. Ginting (ed.); 1 ed.). Nuta Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1 ed.). RajaGrafindoPersada.
- Janah, A. (2023). *Merancang Strategi Komunikasi Efektif* (1 ed.). Hikam Media Utama.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1 ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Nurfajri, F. (2022). Strategi Komunikasi Humas PT Balam Berlian Sawit dalam Pengelolaan Limbah. *Ilmu Komunikasi*.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 1–10. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Senjaliani, V., & Suwarno, L. H. (2024). Peran Penggunaan Media Sosial Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Informasi. *Jurnal Manajemen*, 21(2), 1–26. <https://doi.org/10.25170/jm.v21i2.5563>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Y. Suryandari (ed.); 4 ed.). Alfabeta cv.

- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi* (Sunarto (ed.); 1 ed.). Alfabeta cv.
- Sunarsi, D., Pugu, M. R., & paramarta, V. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif* (1 ed.). PT Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Triyono, G., & Mahdiana, D. (2024). *Metodologi Penelitian* (1 ed.). Deepublish Digital.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 1–13.
<https://share.google/gCT8cyAhX7OfYFgKm>