

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2018. Handbook of Public Relations. Jakarta : Media Kita.
- Ardianto, Soemirat Soleh. 2010. Dasar-Dasar Public Relation. Bandung : RemajaRosdakarya.
- Ardianto, Elvinaro. 2014. Hand Book of Public Relations. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, Elvinaro. 2019. Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta.
- Breakenridge, D. K. (2012). The Social Media Strategy Wheel. In D. K. Breakenridge, Social Media and Public Relations (p. 157). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Bogdan dan Taylor, 2010 J. Moleong, Lexy. 1989. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya.
- Cangara, Hafied. 2008. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2013. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. Hubungan Masyarakat. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. Dinamika Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, Pemasaran Jasa, Penerbit Banyumedia Publishing, Ikapi Jawa Timur 2017.
- Glueck, William F., dan Jauch Lawrence R. 1994. Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan. Jakarta : Erlangga.
- Harlow, Rex F. 1976. Building a Public Relations Definition. Public Relations Review.
- Hovland, Carl I. (2009). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Terjemahan Dedy Mulyana. Jakarta: Erlangga.
- Ishaq, Ropingi El. 2017. Public Relations Teori dan Praktik. Malang : Intrans Publishing.
- Jefkins, Frank. 2003. Public Relations Edisi Kelima. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Jefkins, Frank., dan Daniel Yadin. 2004. Public Relations. Jakarta : Erlangga.
- Kotler Philip dan Amstrong Gary 2012, Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 Jakarta :Erlangga.
- Mulyana, Deddy. 2010. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moundry. 2008. Teori dan Praktik Jurnalistik. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 1995. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 1998. Metodologi Penelitian Naturalistic. Bandung : PN. TARSITO.
- Phillipson, Ian. 2002. Buku Pintar Public Relations. Yogyakarta : Imagepress.
- Rosady, Ruslan. 2004. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2007. Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2008. Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sobur, Alex. 2013. Filsafat Komunikasi Tradisi dan Metode Fenomenologi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Wright, Kevin B., Lynne., M. Webb. 2011. Computer-Mediated Communication In Personal Relationship. New York: Peter Lang Publishing.

B. Sumber Skripsi

Aqmal, Iqbal Rafif. 2021. Strategi Komunikasi Krisis Humas Pemerintah Kota Depok (Skripsi). Universitas Pasundan, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bandung, Indonesia. Diperoleh melalui

https://repo.fisip.unpas.ac.id/js/pdfjs/web/viewer.html?file=../../repository//172050317%20IQBAL%20RAFIF%20AQMAL_encrypt.pdf

Azizah, Nadia Zulfa Nur. 2019. Proses Public Relations PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Dalam Membangun Citra Positif Melalui Media Sosial Instagram @keretaapikita (Skripsi). Universitas Telkom, Program Studi Ilmu Komunikasi, Bandung, Indonesia. Diperoleh melalui

<https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/149439/proses-public-relations-pt-kereta-api-indonesia-persero-dalam-membangun-citra-positif-melalui-media-sosial-instagram-keretaapikita.html>

Masindo, Abdul Aziz. 2018. Strategi Public Relations Detik Com Dalam Meningkatkan Brand Loyalty (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Program Studi Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jakarta, Indonesia. Diperoleh melalui

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/12345678/43880/I/ABDUL%20AZIZ%20MASINDO-FDK.pdf>

Utama, Dio Alif. 2018. Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang (Skripsi). Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Program Studi Dakwah dan Komunikasi, Palembang, Indonesia. Diperoleh melalui

<http://repository.radenfatah.ac.id/4765/1/Skripsi%20Dio%20Alif%20Utama.pdf>

Yani, Ardina Pera Putri. 2021. Strategi PR Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mempertahankan Citra Saat Pandemi Oleh Humas PT KAI (PERSERO) (Skripsi) Universitas Pasundan, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bandung, Indonesia. Diperoleh melalui https://repo.fisip.unpas.ac.id/js/pdfjs/web/viewer.html?file=../../repository//172050135%20ARDINA_encrypt.pdf

C. Jurnal

Husnayaini, D. S. (2020). Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal. *Civil Service Journal*, 41–52.

Toto Heryanto, A. R. (2021). Pandemi Covid-19 sebagai Inovasi dalam Pelayanan Publik di Era New Normal.

Ibrahim, M. A., Pangkey, M., & Dengo, S. (2021). Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid19 Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108). Partisipasi Masyarakat Pada Pencegahan Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kotamanado, VII(102), 43–52.

Nihayaty, A. I. (2021). Penyesuaian Birokrasi Di Masa Pandemi Covid-19 Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 5(1).

Tismayuni, D. A. (2020, Mei 25). Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona. Diambil kembali dari <https://ombudsman.go.id>.

Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 04, 4–9. Ombudsman. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI.

Roudo, Mohammad, A. S. (2008). Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Minimal (SPM): Konsep, Urgensi, dan Tantangan. *Riptek Vol.2 Nomor 1*, Tahun 2008, hal.1-6

D. Sumber Internet

www.bali.idntimes.com

<https://www.cdc.gov/>

<https://www.who.int/>

<https://nationalgeographic.grid.id>

<http://library.binus.ac.id>

www.cipr.co.uk