

DAFTAR PUSTAKA

- Addiwani, F. A. (2024). *STRATEGI KOMUNIKASI PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF (MELALUI PROGRAM PENGEMBANGAN UMK PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) DI WILAYAH JAKARTA)*.
- Afdhal, R. F. (2021). *PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL UNTUK MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN*.
- Amruddin, Muskananfolo, L., & Febriyanti, E. (2022). *BUNGA RAMPAI METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF* (A. Munandar, Ed.). CV. MEDIA SAINS INDONESIA. www.medsan.co.id
- Arawinda, S. (2022a). *STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KEMHAN RI DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF MELALUI MEDIA SOSIAL*.
- Arawinda, S. (2022b). *Strategi Komunikasi Humas Kemhan RI Dalam Membangun Citra Positif Melalui Media Sosial*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Aziz, A. A. (2024). *STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS ASOSIASI PERSONAL VAPORIZER INDONESIA (APVI) DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN CITRA ROKOK ELEKTRIK SEBAGAI ALTERNATIF ROKOK TEMBAKAU*. www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]
- Dwi Fahira Nim, H. (2020). *SKRIPSI PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA BANK BNI SYARIAH KC BANDA ACEH)*.
- Ecentri. (2021). *Pengaruh Loyalitas Pelanggan Melalui Strategi CRM*.
- Ihram, M. H. (2023). *PENGARUH KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK RAMAH LINGKUNGAN CONTURE (Studi Pengaruh Mengenai konten di feed Instagram @Contureconcretelab)*. UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA.
- Khinanti, S. A. (2022). *IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BANK JATENG SYARIAH KCP SRAGEN*.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3 ed.). Sage Publication, Inc.
- Nevyra, V. I. (2021). *PENGUNAAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA SKRIPSI*.
- Puspa, K., & Pitaloka, D. (2023). *STRATEGI HUMAS PDAM KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN MELALUI MEDIA SOSIAL SKRIPSI*.

- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (Y. Novita, Ed.; 1 ed.). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Rizal, N. M. (2020). *PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEBSITE (Studi Kasus Di Toko Online Shop Fauxhawk Store Bandung)*.
- Rizaty, M. (2024). *Data Jumlah Pengguna Media Sosial di Indonesia pada 2024*. DataIndonesia.id.
- Salsabila, R. (2023). *ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI LAYANAN INFORMASI KARIER BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR (STUDI KASUS PADA AKUN INSTAGRAM @AMIKOMCENTER)*.
- Sandra, B. (2023). *STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MENGHADAPI KELUHAN PELANGGAN PRODUK INDIHOME DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK BANDAR LAMPUNG*.
- Selfitra. (2022). *Strategi Humas Dalam Memproduksi Berita Sepekan Dikampus Iain ParePare*.
- Sholehah, N. P. (2022). *STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS BNN RI DALAM MENYOSIALISASIKAN PROGRAM INDONESIA BERSINAR MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DI MASA PANDEMI*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (3 ed.). Alfabeta, Bandung.
- Widiyana, E. (2023, April 10). *PDAM Surabaya Borong 5 Top BUMD Award 2023*. detikJatim. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6665042/pdam-surabaya-borong-5-top-bumd-award-2023>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <https://doi.org/10.24815/jimps.v8i2.24833>