

DAFTAR PUSTAKA

- Ajusta, A. . G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standara Operasional Prosuder (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2, 181–189.
- Aningsih, Z. L. (2017). *Public Relation dan Customer Service*. Parama Publishing.
- Cangara, H. H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi (Kedua)*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Dhiany Nadya Utami. (2020). Pelanggan Indihome Tumbuh Subur di Masa Pandemi. *Bisnis.Com*. <https://market.bisnis.com/read/20201022/192/1308350/pelanggan-indihome-tumbuh-subur-di-masa-pandemi>
- Effendy, P. D. O. U. (2009). *ILMU KOMUNIKASI: Teori dan Praktek* (T. Surjaman (ed.)). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Evandio, A. (2020). *Jadi Kebutuhan Pokok Baru di Tengah PSBB, Siapkah Internet Indonesia?* *Bisnis.Com*.
<https://teknologi.bisnis.com/read/20200415/101/1227320/jadi-kebutuhan-pokok-baru-di-tengah-psbb-siapkah-internet-indonesia#>
- Ganiem, L. M., & Kurnia, E. (2019). *Komunikasi Korporat: Konteks Teoretis dan Praktis* (D. Feirus (ed.); 1st ed.). Prenadamedia Group.
- Hutasuhut, R. S. (2020). *Strategi Komunikasi Customer Service dalam Melayani Keluhan Nasabah* [Universitas Sumatera Utara]. <http://repositori.usu.ac.id/>
- Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kompas.com. (2020). IndiHome Punya 7 Juta Pelanggan, Pendapatan Setahun Rp 18 Triliun. *Kompas.Com*.
<https://tekno.kompas.com/read/2020/05/29/15530097/indihome-punya-7-juta-pelanggan-pendapatan-setahun-rp-18-triliun?page=all>
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT REMAJA ROSDAKARYA.

- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. GP Press Group.
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME PT. TELKOM INDONESIA DI BANDA ACEH DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(3), 104–133.
- Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. (2019). STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE PT . JNE CABANG UTAMA SAMARINDA DALAM MENANGANI KASUS KELUHAN PELANGGAN. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 233–242.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Setiawan, H., Program, M., & Ilmu, S. (2015). *Strategi komunikasi pt. telkom dalam menangani gangguan speedy sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan publik*. 3(3), 452–465.
- Siyoto, D. S., M.Kes, & Sodik, M. A. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. Literasi Media Publishing.
- Soemirat, S. (2004). *Dasar – dasar Public Pelations*. PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. CV. ALFABETA.
- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyani, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi*. PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Suyitno. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*. Akademia Pustaka.
- Telkom Group. (2020). *Tentang Telkomgroup*. Telkom.Co.Id.
https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat
- Wulandari, A. Y., Widayanti, R., & Anhar, D. (2015). ANALISIS KOMPETENSI

KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Komunikasi Bisnis Dan
Manajemen, 2.*