

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. 2005. *Effective Public Relations*. Edisi 8. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia
- Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. 2006. *Effective Public Relations*, Jakarta : Prenada Media Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fandy Tjiptono,2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Idrus, Muhammad 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Ihyaul Ulum, MD. 2004. *Akuntansi Sektor Publik: Sebuah Pengantar*. Malang: Universitas Muhammadiyah.
- Lattimore. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moloeng, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya.
- Moleong, Lexy.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Research*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nawawi. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.

- Rachmadi F. 1993. *Public Relation dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen (edisi kesepuluh)*. Jakarta: Erlangga.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi. Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siswanto, Bambang. 1992. *Humas Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagyo, Joko. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tambunan, R.M., 2013, *Pedoman Penyusunan Standard Operationg Procedures*, (Edisi Kedua), Jakarta : Maiestus Publishing.
- Widjaja, A.W, 1993. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

### **Skripsi**

- Hasmita, Yesi. 2008. *Proses Produksi Siaran Radio Interaktif “Walikota Menyapa” Di RRI Program 1 Yogyakarta*. Yogyakarta. Jurusan Komunikasi dan Penyiaran. Fakultas Dakwah. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Riyadin Saputro, Dedy. 2009. *Aktivitas Humas Dalam Menjalankan Media Relations*. Yogyakarta. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Susilowati, Arifah. 2014. *Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Untuk Memperbaiki*

*Fasilitas Publik (Studi Deskriptif Kualitatif pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta)*. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

### **Jurnal**

Baskin, O.C Aronoff & D. Lattimore. 1997. *Publik Relations: The Profession and The Practise*. Madison, WI:Brown& Bechmark.

Cutlip, Scott M. Center, Allen H. Broom Glen M. 1985. *Effective Public Relation*. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall inc. Englewood Cliffs.

Pramusinto, Agus. 2013. *Building Complaint Handling Mechanisms For Effective Leadership*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Volume 20, Nomor 3

Yunanda, Martha. (2009). *Metode Inquiry dalam Pembelajaran*. Artikel Social-Science. <http://id.shvoong.com>

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang No. 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor; PER/12/M.PAN/08/tahun 2007

### **Internet**

<http://www.jogjakota.go.id/news/Kota-Yogya-Raih-Penghargaan-KinerjaPemerintah-Terbaik#sthash.McHF0d4r.dpuf>

(diakses pada 13 febuari 2016)

<http://en.spsindonesia.org/news/ugitc5bzwpq1be9/humas-humas-daerah-pun-kian-kinclong>

(diakses pada tanggal 21 maret 2016)

<http://setkab.go.id/news/pendekatan-humas-pemerintah>

(diakses pada 19 april 2016)

<http://www.upikkotajogja.go.id/pertanyaan/walikota-menyapa>

(diakses pada 8 juni 2016)

<http://www.upikkotajogja.go.id/bagian-humas/ppid>

(diakses pada 10 september 2016)