

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Wasesa dan Macnamara. (2005). *Strategi Public Relations*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Andhika, Rian. (2018). Pengaruh Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(2), 151-162.
- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Indonesia, B. N. (2023, Maret 22). *Viral pelayanan buruk Bea Cukai, minta maaf saja 'tidak cukup', kata pengamat*. BBC News Indonesia. <https://www.bbc.com/indonesia/articles/c137xz7yxr1o>
- Blind, P. (2013). public trust and the legitimacy of government. In *The legitimacy of government* (pp. 19-34). Routledge.
- Cutlip, SM., Center, A., Broom, G. (1985). *Effective Public Relations*. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Vidiarti, Putri, Atjep Muhlis, and Abdul Rasip. "Peran Media Relations dalam Mempublikasikan Program Kedinasan Melalui Pendekatan Informal." *Reputation: Jurnal Hubungan Masyarakat* 2, no. 1 (2020): 41–60.
- Dwiyanto, A. (2013). Good governance dan public trust: Membangun kepercayaan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-14.
- Fatma Endah Cahyaningrum, 2023, *Strategi Komunikasi Pemasaran Kidzania Surabaya Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung*. UPN Veteran Jawa Timur.
- Grunig, JE & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart, & Winston.
- Haning, N. A., Istiqomah, S., & Rohman, A. (2020). Kepercayaan Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Pucangrejo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 17-30.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta. Kencana.
- Wardasari, Nilam, dan Nilam Wardasari. "Penggunaan Riset oleh Praktisi Public Relations dalam Menentukan Program." *Jurnal Nomosleca* 4, no. 2 (2018): 794– 804.

- Zubaedi, P Utomo, dan M Heriadi. “Efektivitas Penggunaan Media Sosial sebagai Bimbingan Pribadi-Sosial dan Pengaruhnya Terhadap Penanaman Nilai-Nilai Keagamaan pada Masyarakat.” *Manhaj: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 10, no. 2 (2021): 129–46.
- Nawawi, H, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Keempat, Penerbit Gajah Mada University, Press Yogyakarta.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ombudsman RI. (2023, February 2). kepercayaan publik dan Partisipasi Masyarakat, Sebuah Narasi Singkat. Diakses 1 April 2024, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--public-trust-dan-partisipasi-masyarakat-sebuah-narasi-singkat>
- Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Science*, 77(2).
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, CV.
- Yulianita, Neni. (2012). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbit Universitas (P2U).
- Wasesa, Silih Agung. (2005). *Strategi Public Relations : Bagaimana Strategi Public, Relations dari 36 Merek Global dan Lokal Membangun Citra, Mengendalikan Krisis dan Merebut Hati Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wicaksono, A. (2024). *Bea Cukai Ramai 'Dirujuk' Netizen, di mana Letak Masalahnya?* CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240430065307-532-1092001/bea-cukai-ramai-dirujuk-netizen-di-mana-letak-masalahnya>
- A. Furchan. 2004. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Abdurrahman, Oemi. 2001. *Dasar-Dasar Public Relations (Cetakan Keduabelas)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta

- Asep Syamsul M. Romli. 2012. *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. 2006. *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*.
- Danandjaja, 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Effendy, Onong Uchjana. 1998. *Human Relations dan Public Relations dalam Manajemen*. Bandung: CV Mandar Maju
- Flew, Terry. 2005. *New Media an Introduction*. 2nd Edition. New York: Oxford University Press. Grunig dan Hunt. 1984. *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart, & Winston
- Hamidati, Anis., dkk. 2011. *Komunikasi 2.0: Teoritisasi dan Implikasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Iriantara, Yosol. 2005. *Media Relations: Konsep, Pendekatan, Dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Jones, Nory., Borgman, Richard., dan Ulusoy, Ebru. 2014. *Impact of Social Media on Small Business (vol 22)*, p611-616.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group Littlejohn, Stephen W and Karen A. Foss., 2008, *Theories of Human Communication, Ninth Edition*. USA: Thomson Higher Education.
- Hikmawati, Ikeu, dan Astry Ramadhantie. “Startegi Humas Online dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan.” *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora* 1, no. 1 (2022): 1689–99.
- Indri, Verida, dan Muslikhah. “Pelaksanaan Public Relations dalam Sosialisasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Gunungkidul Yogyakarta.” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran* 5, no. 5 (2016): 464–76.
- Istiyannah, Nor. “Pemantapan Minat Siswa Terhadap Pilihan Program Studi di Perguruan Tinggi Melalui Layanan Penguasaan Konten dengan Teknik Focus Group Discussion.” *Jurnal Prakarsa Paedagogia* 3, no. 2 (2021):154-158.
- Karjuni Dt. Maa. “Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik.” *Demokrasi* 8, no. 1 (2009): 47-61.

Kinanti, Krizia Putri, dan Siti Tanti. "Strategi Komunikasi Humas KPCPEN dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di Indonesia." *Ekspresi dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi* 5, no. 2 (2022): 286–98.

Muhajarah, Kurnia, dan Lukmanul Hakim. "Promoting Halal Tourism: Penggunaan Digital Marketing Communication dalam Pengembangan Destinasi Wisata Masjid." *Al-Muttaqin: Jurnal Studi, Sosial, dan Ekonomi* 2, no. 1 (2021): 34-42.

Nivada, Aryos, dan Andi Ahmad Yani. "Political Trust in Post Conflict Society ; A Case Study of Aceh." *Journal of Political Sphere* 1, no. 2 (2020): 15–28.