



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bacal, R. (2011). *Perfect Phrases for Customer Service (Second Edition): Hundreds of Ready-to-Use Phrases for Handling Any Customer Service Situation*. New York: McGraw-Hill.
- Cangara, H. (2017). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Creswell, J. W., dan Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Fifth Edition)*. Los Angeles: Sage Publications.
- Edwards, R., dan Holland, J. (2013). *What is Qualitative Interviewing?* London: Bloomsbury.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif (Edisi Kedua Cetakan Ke-8)*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Lucas, R. W. (2015). *Customer Service Skills for Success (Sixth Edition)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi Cetakan Ke-37)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Smith, R. D. (2017). *Strategic Communication for Public Relations (5th Edition)*. New York: Routledge.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan Ke-22)*. Bandung: Alfabeta.
- Wellington, P. (2010). *Effective Customer Care: Understand Needs, Improve Service, Build Relationship*. London: Kogan Page Limited.
- Yin, R. K. (2014). *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods (Sixth Edition)*. California: Sage Publications.

JURNAL

- Astuti, S. D., Putri, I. P., dan Ali, D. S. F. (2016). Strategi Komunikasi Program Internet Sehat dan Aman Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Studi Kasus Evaluasi Program Incakap Tahun 2015).

- Jurnal Komunikasi Vol.8 No.1*. Retrieved from <https://journal.untar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/47>
- Dora, D., & Dewi S. I. (2018). Strategi Komunikasi Komunitas Lembata Underwater dalam Mempromosikan Wisata Bahari di Kabupaten Lembata. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol.7 No.1*. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1441>
- Kasmana, D. A. & Destiwati R. (2019). Strategi Komunikasi pada Organisasi Against Aids dalam Mensosialisasikan Kampanye Bandung Love Odha. *Jurnal eProceedings of Management Vol.6 No.1 April 2019 hlm.1846*. Retrieved from <https://libraryeceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/8629>
- Kurniadi, H., & Hizasalasi, M. (2017). Strategi Komunikasi dalam Kampanye Diet Kantong Plastik Oleh Gidkp di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol.6 No.1*. Retrieved from <https://journal.uir.ac.id/index.php/Medium/article/view/1085>
- Lestari, Y., & Nurhayat I. (2015). Strategi Komunikasi Sosialisasi Pengetahuan Dasar Komprehensif Hiv/Aids. *Jurnal Komunikasi Vol.9 No.2 September 2015: 13-28*. Retrieved from <https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1833>
- Mana, P. M., Cangara, H., & Muhadar. (2014). Strategi Komunikasi Kampanye Pengendalian Minuman Beralkohol (Perda Nomor 11 Tahun 2012) oleh Pemerintah Kabupaten Sikka. *Jurnal Komunikasi Vol.3 No.2 April-Juni 2014*. Retrieved from <http://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/582>
- Nathalia. (2017). Strategi Komunikasi Bidang Advokasi dan KIE Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana dalam Menyosialisasikan Program Kampung KB di Panggungrejo Kota Pasuruan. *Jurnal E-Komunikasi Vol.5 No.1 Tahun 2017*. Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/6173>
- Roberto, I. (2016). Strategi Komunikasi Penyuluhan Program KB Vasektomi untuk Masyarakat Miskin Perkotaan di Makassar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 2 No.2 Desember 2016*. Retrieved from <http://journal.unhas.ac.id/index.php/kritis/article/view/4124/2356>
- Sulaeman, A. R. (2019). Strategi Komunikasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Aceh Melalui Program Wisata Halal Wilayah Banda Aceh, Aceh Besar, dan Sabang. *Jurnal Al-Bayan Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah Vol.25 No.1 Januari-Juni 2019, 92-115*. Retrieved from <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/bayan/article/view/5338>
- Wulandari, E. (2013). Penggunaan Media Komunikasi Visual Sebagai Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Kesehatan Reproduksi Remaja. *Jurnal Etnografi FSSR UNS*. Retrieved from <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/>

detail/32070/Penggunaan-Media-Komunikasi-Visual-Sebagai-Strategi-Komunikasi-dalam-Sosialisasi-Kesehatan-Reproduksi-Remaja

WEBSITE

- Booth, S. (2018, December 29). How Fake Health News Can Lead You to Make Dangerous Decisions. Retrieved from <https://www.healthline.com/health-news/how-fake-health-news-may-be-influencing-you-to-make-dangerous-decisions>
- GoLife Happiness Guarantee Program: Kenyamanan di Setiap Layanan. (2019, February 12). Retrieved from <https://www.gojek.com/blog/golife/GOLIFE-JaminanPuas/>
- Harsono, F. H. (2020, February 21). Cek Fakta Kesehatan: Kopi Jadi Biang Keladi Timbulnya Penyakit Jantung? Retrieved from <https://www.liputan6.com/health/read/4183623/cek-fakta-kesehatan-kopi-jadi-biang-keladi-timbulnya-penyakit-jantung>
- Idhom, A. M. (2020, February 4). Kominfo Deteksi 60 Konten Hoaks Soal Virus Corona Per 4 Februari. Retrieved from <https://tirto.id/kominfo-deteksi-60-konten-hoaks-soal-virus-corona-per-4-februari-ewTl>
- Layanan Customer Service Shopee. (n.d.). Retrieved from <https://help.shopee.co.id/s/contactusform>
- Inilah Curhat yang Membawa Prita ke Penjara. (2009, June 3). Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2009/06/03/1112056/inilah.curhat.yang.membawa.prita.ke.penjara?page=all>
- Rahman, A. F. (2019, March 16). 771 Hoax Berhasil Diidentifikasi Kominfo. Retrieved from https://www.kominfo.go.id/content/detail/16922/771-hoax-berhasil-diidentifikasi-kominfo/0/sorotan_media
- Samudro, A. (2019, July 16). Kominfo Temukan Hoaks Soal Isu Kesehatan Meningkatkan Usai Pemilu. Retrieved from <https://tirto.id/kominfo-temukan-hoaks-soal-isu-kesehatan-meningkat-usai-pemilu-eek9>
- Widowati, H. (2020, February 3). Kominfo Temukan 25 Hoaks tentang Virus Corona. Retrieved from <https://katadata.co.id/berita/2020/02/03/kominfo-temukan-25-hoaks-tentang-virus-corona>
- Covid-19 Coronavirus Outbreak. (2020, March 3). Retrieved from <https://www.worldometers.info/coronavirus/>

Yeung, J., et al. (2020, February 26). How the Coronavirus Went Global in Two Months. Retrieved from https://edition.cnn.com/asia/live-news/coronavirus-outbreak-02-26-20-intl-hnk/h_00dcf107ebf54852f796fc5fd21f066a