

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.

Edi Suryadi. 2018. *Strategi Komunikasi: Sebuah Analisa Teori dan Praktis di Era Global*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Khasali, Rhenald. 2004. *Manajemen Public Relations*, Jakarta: PT.Temprint.

Liliwari, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada dan Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Musi, Suryani, dkk. 2019. *Komunikasi dan Public Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional)*. Pasuruan: Qiara Media.

Ruslan, Rosady. 2006. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sari, Diana 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sujanto. 2019. *Pengantar Public Relations di Era 4.0*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sujarweni, Wiratna 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suratiningsih, Dewi, dkk. 2020. *Strategi Komunikasi Dalam Diplomasi Kemanusiaan*. Surabaya: Scopindo.

- Suryadi, Edi 2018. *Strategi Komunikasi : Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Global*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono. 2019. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Wilcox, Dennis L., Cameron, Glen T., Ault, Phillip H., Agee, Warren K., 2003, *iPublic Relations: Strategies and Tactics, Seventh Edition*. New York: Pearson Education.
- _____. 1999. *Dari Onder de Bogen ke Panti Rapih*. Yogyakarta: Percetakan Kanisius.
- _____. 2019. *Profil Rumah Sakit Panti Rapih dan Standar Pelayanan Frontliner*. Yogyakarta: Panti Rapih
- _____. 2019. *Pedoman Pengorganisasian Unit Pastoral Sosio Medik Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*. Yogyakarta: Panti Rapih

B. Website

- Fahmi, I. 2020. “Stigma Terhadap Tenaga Kesehatan”, <https://pers.droneemprit.id/stigma-terhadap-tenaga-kesehatan/>, diakses pada 15 Oktober 2020 pukul 14.30 WIB
- Tim Web Dinkes. 2020. “Bertambah, inilah daftar RS Rujukan Covid-19 di D.I. Yogyakarta”, <http://dinkes.jogjaprovo.go.id/berita/detail/bertambah-inilah-daftar-rs-rujukan-covid-19-di-d-i-yogyakarta>, diakses pada 12 April 2021 pukul 11.30 WIB
- _____. 2019. “Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia”, https://www.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Data-dan-Informasi_Profil-Kesehatan-Indonesia-2019.pdf, diakses pada 15 Oktober 2020 pukul 15.00 WIB
- _____. 2020. “Jumlah RS di Indonesia Pertumbuhan RS Publik”, <https://persi.or.id/jumlah-rs-di-indonesia-pertumbuhan-rs-publik/>, diakses pada 15 Oktober 2020 pukul 16.00 WIB
- _____. 2020. “Profile RS Panti Rapih”, <http://pantirapih.or.id/rspr/>, diakses pada 10 Oktober 2020, pukul 12.00 WIB

C. Jurnal

Ombudsman, Queensland. *Effective Complaints Management*. Queensland Ombudsman. 2008

Robert, Johnston. *Linking Complaint Management to Profit*. Internasional Journal of Service Industry Management. Vol. 12. No. 1