

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta Rajawali Press

Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo

Butterick, Keith. 2011. *Pengantar Public Relations*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.

Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta. PT Pusaka Utama Grafiti

Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi (Serba Ada Serba Makna)*. Jakarta. Kencana prenada media group.

Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Moore, Frazier. 1988. *Humas Prinsip, Kasus, dan Masalah DUA*. Bandung. Remadja Karya.

Morisan. *PENGANTAR PUBLIC RELATIONS*. 2006. Jakarta Selatan. Inti Wijaya.

Gusti I,Ngurah Putra. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta. Penerbitan Univ. Atma Jaya Yogyakarta

Kudrle, Albert E. Melvin Sandler. 1995. *Public Relations for Hospitality Managers (Communicating for Greater Profits)*. USA. John Wiley&Sons, Inc.

Rudolft, Dochc.1993. *Public Relations (Teknik dan Taktik Presentasi untuk Pemasaran)*. Jakarta. PT.Golden Terayon Press.

Ruslan, Rosady. 1997. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada

----- . 2003. *Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta. PT.Rajagrafindo Persada.

----- . 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta. Rajawali Pers

Saputra, Wahidin & Rulli Nasrullah. 2011. *PUBLIC RELATIONS 2.0*. Depok. Gramata Publishing

Tjiptono, Fandi dan Anastasia. 2003. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta. ANDI

----- . 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta. ANDI

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta. ANDI

Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing (Esensi&Aplikasi)*. Yogyakarta. Marknesis

Tondowidjojo, John. 1994. *Arah dan Dasar "Public Relations"*. Surabaya. Yayasan Sanggar Bina Tama

Adaptasi dari Laporan KKL:

Chalerensia, Nova. 2016. *Strategi PR Dalam Meningkatkan Citra RS Panti Rapih Yogyakarta*. Laporan tidak diterbitkan. Program Ilmu Komunikasi dan Multimedia Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Skripsi :

Dwi Agung, Saputro. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Irawan, Chandra. 2009. *Aktivitas Customer Relations PT.UNILAB PERDANA Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Pelanggan*. Jakarta. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Widyastuti N, Hapsari. 2014. *Kualitas Customer Relations PT. Perusahaan Listrik Negera (Persero) Daerah Istimewa Yogyakarta*. Fakultas Ilmu Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Mariana, Indah. 2007. *Aktivitas Customer Relations Rumah Sakit ATMAJAYA Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Pasien*. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

WEB :

<http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-Indonesia-2015.pdf> (29 Januari 2017)

<http://rumah-sakit.findthebest.co.id/1/4/RSU-Panti-Rapuh#Indikator&s=1dvzEb>
(29 Januari 2017)

<http://www.solopos.com/2016/11/07/rs-panti-rapuh-menjaring-saran-dari-pelanggan-766880> (Diakses pada tanggal 14 Mei 2017)