

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Amin, Widjaja Tunggal. (2001). *Internal Auditing (Suatu Pengantar)*. Jakarta : Harvarindo
- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta
- Assumta, Sr Maria Rumanti. (2002). *Dasar-Dasar Public Relations : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Grasindo
- Barlow, J., & Moller, C., (1996). *A Complaint is a Gift*. Berrett-Koehler , San Francisco, CA
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta
- Cutlip, Scot M., Center, Allen H. (2006). *Effective Public Relations*. Alih Bahasa: Tri Wibowo. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Effendy, Onong (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Franks, Jefkins. (2004). *Public Relations*. Jakarta : PT. Gelors Aksara Pertama Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K.L., (2012). *Marketing Management 14th ed*. New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara

- Moleong, L.J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Adiministrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rosady, Ruslan. (2003). *Manajemem Publik Relations & Media Komunikas Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Rosady, Ruslan. (2010). *Management Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Rosady, Ruslan. (2013). *Kiat Dan strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta : Rajawali Pers
- Saputro, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Shahdi, Suhandi, F Dewa. (2008). *Creative Motivasional Skill For Customer Relationship*. Jakarta: PT Citra Suhandi Gemilang
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suharsini, Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wahyu, Nila Betty. (2012). *Humas Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahyu, Purhantara. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2010. Hlm.79
- Widjaja, H.A.W. (2008). *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

JURNAL

- Al-Asfahani, Al-Raghib., Mu'jam Al-Mufradat., Al-Qur'an (Beirut: dar al-fikr t.th)., Tafsere Volume 4 Nomor 1 Tahun 2016., hlm.15

- Budiarti, Anindhyta. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya*. Ekuitas Vol.15. No.2
- Iriandini, A.P. & Yulianto, .E. & Mawardi, M.K. (2015). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 23 No. 2
- Jurnal Online Poros Teknik Mesin Volume 5 Nomor 1. Hlm.15-16
- Rachmadi, M. & Muslim. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perpektif Islam*. Juris Vol.14 No.2.
- Rahmawati, Yuke. (2014). *Manajemen Public Relations Sebagai Alat Etika Komunikasi Dalam Bisnis Islam*. Salam; Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum-187
- Robert, Johnston. *Linking Complaint Management to Profit*. Internasional Journal of Service Industry Management. Vol. 12. No. 1. Hlm. 61
- Sohrah. (2015). *Konsep Syura Dan Gagasan Demokrasi*. Jurnal Al-Daulah. Vol.4, No.1
- Sumadi. (2017). *Peran manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Islam Di Kota Surakarta*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol.03. No.02
- Wijaya, I.S. (2014). *Public Relations Sebagai Profesi*. Jurnal Komunikasi Keagamaan. Vol. XVI. No.2. Hlm.177-179

PERATURAN MENTERI

Peraturan Menteri Kesehatan No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

AL QUR'AN

Surat Al Baqarah :2

Surat Al Ma'arij : 19-21

Surat An-Nahl:125

INTERNET

Marta, Andini. (2012). *Strategi Komunikasi*. Diambil tanggal 13 Oktober 2019 dari <http://strategikomunikasi.blogspot.com>
<https://www.slideshare.net/iamziqha/jurnal-manajemen-pelayanan-publik>. hlm. 157
diambil tanggal 13 Oktober 2019