

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Sebuah Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (*Service excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping With Customer Complaints. 8(3), 221–233. <https://doi.org/10.1177/1094670505283785>
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif “Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi.”* Raja Grafindo Persada .
- BPK. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- BPK. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tentang Rumah Sakit. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- BPK. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Cook, S. (2004). *Customer care Excellence*. PPM.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. Blackwell Publishing Ltd.
- Coombs, W. T. (2022). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. 287.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2000). *Effective public relations*. 588. <https://books.Google.com/books/about/Effective Public Relations.html?hl=id&id=yYzzAAAAMAAI>
- Depkes RI. 2009. Undang-Undang Nomor 36 Tentang Kesehatan. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2006). Multicultural *Crisis Communication: Towards a Social Constructionist Perspective*. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 14(4), 180–189. <https://doi.org/10.1111/J.1468-5973.2006.00494.X>

- Goudreau, K. A., & Smolenski, M. (2022). *Health Policy and Advanced Practice Nursing Impact and Implications*. Springer Publishing Company.
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Bumi Aksara.
[https://books.Google.com/books/about/Metode Penelitian Kualitatif.html?hl=id&id=AqSAEAAAQBAI](https://books.Google.com/books/about/Metode%20Penelitian%20Kualitatif.html?hl=id&id=AqSAEAAAQBAI)
- Ha, B. T. T., Mirzoev, T., & Morgan, R. (2015). Patient *complaint* in healthcare services in Vietnam's health system. *SAGE Open Medicine*, 3.
<https://doi.org/10.1177/2050312115610127>
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. UMM Pres.
- Hanson, H., Winnie, K., & Hsiao W. (2004). The Impact of Quality on the Demand for Outpatient Service in Cyprus. *Journal Health Economic*.
- Hasan M. Aleassa, Ahmad A. Abu-Tineh, & Ahmed M. Abdelaziz. (2020). *Patient complaint in healthcare services: Antecedents, Outcomes, and Mediating Role of Emotion*.
- Hastuti, S. K. W., Baginda, N. C., & Aprianda, S. (2022). A QUALITATIVE STUDY: HOSPITAL PATIENT COMPLAINT MANAGEMENT. *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(1), 31–40. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.31-40>
- Herlambang, S. (2010). *Public Relations and Customer Service*. Gosyen Publishing.
- Hidayat, D. N. (2003). *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (T. Rohidi, Ed.). UI Pres. IAI. Permenkes Nomor 159b Tahun 1988 Tentang Rumah Sakit. Permenkes RI No. 159b/Menkes/Per/1998.
<https://iai.id/library/pelayanan/05permenkesno-159bthn1988ttgrumahsakit>
- James E. Grunig. (1992). *Public Relations Review*.
- Judiari, J. (2010). *Psikologi Konsumen*.
- Kartajaya, H. (2007). *Hermawan Kartajaya on Service*. Mizan Pustaka.
- Kemenkes. (2020). *Permenkes No. 3 Tahun 2020*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Kemenkes. (2020). *Permenkes No. 3 Tahun 2020*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Lubis, D. C., Nuryakin, & Kusumo, M. P. (2021). *Complaint Handling Management at St. Rafael Cancar General Hospital Article in Budapest International Research and Critics Institute. BIRCI-Journal) Humanities and Social Sciences*.
<https://doi.org/10.33258/birci.v4i3.2185>

- Mamik. (2010). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan* (Edisi Pertama). Prins Media Publishing. Muttaqin.
- Muktiyo, W. (2006). *Membangun Usaha dengan Kekuatan Image* (N. Effendi, Ed.). Pinus.
- Nizar, M., & Soleh, B. (2017). "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8.
- Nooria, W. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*.
- Nur'aini, F. (2016). Teknik Analisis SWOT Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif dan Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan dan Ancaman. QUADRANT.
- Paul, G. (2010). *Customer Relationship Management as the Speed of Light* (Four Edition). Mc-Graw-Hill.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. EGC.
- Prakoewa, C. R. S., Hidayah, N., Dewi, A., Purnamasari, I., Adriansyah, A. A., & Yaqoub, A. M. (2022). PATIENT SATISFACTION, PERCEPTION-EXPECTATION GAP, AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX IN ANNUAL SURVEY 2021 AT DR. SOETOMO GENERAL ACADEMIC HOSPITAL, INDONESIA. *Folia Medica Indonesiana*.
- Putranto, S. (2015). Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.
- Rachmi, Y. N. (2022). *Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi*. 4(3).
- Rahardi, A. B. (2019). *Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia*.
- Rambat, L., & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua). Salemba Empat.
- Ramdhani, A. P. (2009). *GAMBARAN PROSES PENANGANAN KELUHAN PASIEN DI BAGIAN FRONT OFFICE RUMAH SAKIT "BUNGA" PERIODE JANUARI – APRIL 2009*.
- Rangkuti, F. (2006). *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Roback, K., Lindberg, I., & Englund, J. (2014). *Complaint and Compliments Handling in Healthcare: A Literature Review*.
- Rumanti, M. A. (2002). *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. PT Grasindo .
- Sabariah, E. tika. (2016). *Manajemen Strategis*. Pustaka Pelajar.

- Setyani, A. F., Widjanarko, B., & Agushybana, F. (2019). Management Of Hospital *Customer Complaint With E-Complaint. Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(2). <https://doi.org/10.18196/jmmr.8298>
- Spath, P. L. (2013). *Introduction to Healthcare Quality Management* (Fourth Edition). Health Administration Press.
- Stewart, M., Judith Belle Brown, W Wayne Weston, Ian R MacWhinney, Carol L McWilliam, & Thomas R Freeman Sage. (1995). *Patient-Centered Medicine: Transforming the Clinical Method. BMJ*.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Supriyadi, N. (2017). *Pengaruh Penanganan Komplian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Sulawesi Tenggara*. Gawe Buku.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Torres, L. S., Andrea Guillen Dutton, & TerriAnn Linn-Watson. (2010). *Patient Care in Imaging Technology* (Seventh Edition). Wolters Kluwer Health/Lippincott Williams & Wilkins.
- Turner, D. P. (2020). Sampling Methods in Research Design. *Headache: The Journal of Head and Face Pain*, 60(1), 8-12. <https://doi.org/10.1111/HEAD.13707>
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H. https://jdih.komisiyudisial.go.id/upload/produk_hukum/UUD1945PerubahanKedua.pdf
- Walston, S. L. (2018). *Strategic Healthcare Management : Planning and Execution. Health Administration Press*. <https://www.ache.org/learning-center/publications/books/2475i>
- World Health Organization (WHO). (n.d.). *Pengertian Rumah Sakit Menurut WHO*. Retrieved September 22, 2023, from <https://www.menurut.id/pengertian-rumah-sakit-menurut-who>
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*.