

## DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dachi, R. A. (2017). *Proses Dan Analisis Kebijakan Kesehatan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Effendy, O. U. (2007). *ILMU KOMUNIKASI Teori dan Praktek*. Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komuunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada media Group.
- Kriyantono, R. (2012). *PUBLIC RELATION & CRISIS MANAJEMEN Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Krisis & Kualitatif*. Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.
- Mayangsari, A. S. (2015). *Hearty Complaint Handling* . Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Moeljono, D. (2003). *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Moore, F. (2005). *HUMAS Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Prayudi. (2008). *Manajemen Isu (Pendekatan Public Relations)*. Yogyakarta: Pustaka Adipura.
- Ratminto, A. S. (2005). *manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rudy, T. M. (2005). *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Supriyadi, E. (2014). *SPSS+Amos*. Penerbit IN MEDIA.

Thomas S. Kaihatu, A. D. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Jurnal:

Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 167-168.

