

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Barnes, James G., 2003, *Secrets of Customer Relationship Management*, Andi: Yogyakarta.
- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center and Glen M. Broom, 2011, *Effective Public Relations*, Jakarta: Kencana.
- Frank, Jefkins, 1996, *Public Relations Terjemahan Haris M. Edisi ke 4*, Jakarta: Erlangga.
- Frank, Jefkins, 2003, *Public Relations*, Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Hill, 2005, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Grunig, J. E., T. Hunt, 1984, *Managing Public Relations*, New York: Holt, Rinehart, & Winston.
- Gunawan, Iman, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- H. B. Sutopo, 2002, *Pengantar Penelitian Kualitatif*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- H. R. Daran Djaja, 1985, *Peranan Humas dalam Perusahaan*, Bandung.
- Jill Dyce, 2002, *The CRM Hand Book: A Business Guide To CRM*, Amerika: Addison-Wesley.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

- Khasali, R., 2004, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT. Grafiti.
- Krisyantono, Rachmat, 2007, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
- Liliweri, Alo, 2011, *Komunikasi (Serba Ada Serba Makna)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy J., 2012, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, Frazier, 2004, *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*, Bandung: Remadja Karya.
- Morisan, 2006, *Pengantar Public Relations*, Jakarta Selatan: Inti Wijaya.
- Mulyana, Deddy, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rosady, Ruslan, 1997, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rosady, Ruslan, 2005, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rumanti, Maria Assumpta, 2005, *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik*, Jakarta: Grasindo.
- Schmitt, Brend H., 2003, *Customer Experience Management, A Revolutionary Approach to Connecting With Your Customer*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Sugiono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suhandang, Kustadi, 2004, *Public Relations Perusahaan*, Bandung: Nuansa.

Suyetty, dkk, 2005, *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*, Jakarta: Yudhistira.

Wilcox, Dennis L., Cameron, Glen T., Ault, Phillip H., Agee, Warren K., 2003, *Public Relations: Strategies and Tactics, Seventh Edition*, New York: Pearson Education, Inc.

Skripsi:

Evi Susilawati, 2012, *Strategi Customer Relations di Sucofindo dalam Menangani Keluhan Konsumen*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Rizka Khairunnisa Azzahrah, 2016, *Strategi Customer Relations dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel di Kota Yogyakarta*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Website:

<http://www.pasienbpjs.com/2016/06/mengenal-perbedaan-tipe-rumah-sakit.html>

(diakses pada tanggal 5 Januari 2018 jam 14.48 WIB)

<http://yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/PMK%20No.%2056%20ttg%20Klasifikasi%20dan%20Perizinan%20Rumah%20Sakit.pdf>

(diakses pada tanggal 8 Januari 2018 jam 17.20 WIB)