

Daftar Pustaka

Buku

- Abdul, Majid Suharto. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta Rajawali Press
- Amadea, Cornelia., & Natalia, Christina. (2018). *Studi Kasus Sistem Informasi Manajemen*. Volume 1. Malang: Seribu bintang.
- Arnina. (2016). *Langkah- Langkah Efektif Menyusun Standard Operating Procedures*, Penerbit Huta Publisier, Depok
- Australian Council For Safety And Quality In Health Care. (2005). *Better Practice Guidelines on Complaints Management For Health Care Service*.
- Fandy Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hariwijaya, M. (2017). *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi*, Penerbit Elmatara, Yogyakarta.
- Irwan. (2018). *Dinamika dan Perubahan Sosial Pada Komunitas Lokal*, Penerbit Deepublish, Yogyakarta..
- Kolter, Philip and Gary Amstrong. (2014). *Principles of marketing*. Edisi ke 15 Jakarta: Pearson
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Jakarta: PT Adhitya Andrebina Agung.
- Lattimore, dkk. (2010). *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayangsari, Agni S. (2016). *Hearty Complaint Handling*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Moleong, Lexy, J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Politwika. (2017). *99 Langkah Sukses Berbisnis E- Commerce*, Penerbit Grasindo, Jakarta.
- Rakhmad, Jalaludin. (2001). *Metode penelitian komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfication*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sumber lain

Harmianti, Josefa Tri (2016). Strategi Komplain Mirota dalam Penanganan Keluhan Konsumen. Program Studi Sosiologi, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.

Kholison, Nur., & Yenita. 2015. Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). Jurnal ilmu komunikasi, 13, 195-209.

Oktaviani, Eva. Strategi Customer Relations dalam menangani keluhan pelanggan. *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.

Syarifah Rizka Wahyuni. (2016) strategi customer relations legend coffe yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggan tahun 2015, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Henggar, Atyanta. (2015) Strategi Humas Dalam Pelaksanaan Handling Complaint Sebagai Upaya Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan di PT. PLN (PERSERO) area Surakarta, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Susilawati, Evi. (2012) Strategi Customer Relations Di Sucofindo Dalam Menangani Keluhan Konsumen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Fitria, M Risandi (2017). Strategi CRM Gotosovie Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Gotosovie Tahun 2016-2017, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Damayanti, Hernita Syifa (2018). Strategi Customer Relations Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman Dalam Proses Perubahan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Menjadi Rumah Sakit Umum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Internet

<https://wisataliburanjogja.blogspot.com/2014/02/rumah-sakit-di-jogja-paling-terfavorit.html>, diakses tanggal 20 Februari 2019).

<https://edratna.wordpress.com/2008/05/05/handling-complaints-menangani-nasabahkonsumen-yang-kecewa/> diakses 24 februari 2019

<https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/pengertian-rumah-sakit-definisi-fungsi-macam-karakteristik-tipe-a-b-c-d-79> diakses tanggal 11 April 2019.