

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2013). *Effective Public Relations* (11th ed.). Pearson.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Dinda Zalsabila, Besse Nurul Kafilawaty, & Abdul Rahman. (2023). Peran Public Relation Dalam Penanganan Complain Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan. *Inhealth : Indonesian Health Journal*, 2(1), 84–93.
<https://doi.org/10.56314/inhealth.v2i1.112>
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11568>
- Dr. M. Anang Firmansyah. (2019). Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. In *Yogyakarta: Deepublish*.
- Effendy, O. . (1984). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (T. Surjaman (ed.)). Pt Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2002). *Hubungan Masyarakat: Teori dan Praktek*. Citra Aditya Bakt.
- Eryuniyanti, Yuliasari, I., & Darwa, D. S. (2023). Strategi Komunikasi Humas RSUP Persahabatan dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di RSUP Persahabatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(4), 1–10.
- Fauzan, A., & Wibowo, I. (2024). *Analisis Penanganan Keluhan Pasien Rawat Inap Pada RSIA Kartini Padalarang*. 4, 2240–2249.
- Giardina, T. D., Korukonda, S., Shahid, U., Vaghani, V., Upadhyay, D. K., Burke, G. F., & Singh, H. (2021). Use of patient complaints to identify diagnosis-related safety concerns: A mixed-method evaluation. *BMJ Quality and*

- Safety*, 30(12), 996–1001. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2020-011593>
- Hia, Niscaya Sihombing, M., & Simamora, N. (2020). Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial STRATEGI*, 2(2), 138–144.
- Irene Waine, Andreasta Meliala, & Valentina Dwi Yuli Siswianti. (2022). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127–132. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>
- Kim, E & Tradisina, S. (2003). *Costumer's initial trust in a businesse: How to measures costumer's initial trust. AMCIS 2003 Proceddings*. AMCIS 2003 Proceddings.
- Leboeuf, M. (2010). *Memenagani & Memelihara Pelanggan Seumur Hidup (Rahasia Sukses Bisnis Sepanjang Masa)*. Tanggal Pustaka.
- Mayer, R.C, Davis, J.H, & Schoorman, F. . (1995). An intregative model organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709.
- Mocydlarz-Adamcewicz, M. (2021). Effective communication between hospital staff and patients in compliance with personal data protection regulations. *Reports of Practical Oncology and Radiotherapy*, 26(6), 833–838. <https://doi.org/10.5603/RPOR.a2021.0138>
- Novianti, D., & Ekoputro, W. (2024). Strategi Customer Relations Dalam Penanganan Handling Complain Terkait Media Customer Care Di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Kajian Komunika*, 3(1), 178–196.
- Prof. H. Hafied Cangara, M.Sc., P. D. (2014). *Perencanaan & Strategi Komunikasi* (Edisi 2). Rajawali Pers.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107.

<https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>

- Rachmi, Y. N. (2022). Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 4(3), 118–128.
<https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v4i3.394>
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riswandi. (2009). *Ilmu Komunikasi*. Graha Ilmu.
- Rosady Ruslan, S. H. (2001). *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*.
- scott M. Cutlip, Allen H. Center, G. M. B. (2013). *Effective Public Relations* (11th ed.).
- Setiawati, E. B., & Fatmawati, A. (2024). Komunikasi efektif dalam penanganan handling complaint rumah sakit: scoping review. *Journal of Midwifery and Nursing Studie*, 6(2), 29.
- Sissigi, D., & Darmastuti, R. (2023a). Strategi Penanganan Komplain Humas Marketing Rs Panti Rahayu Purwodadi Melalui Edukasi Dengan Pendekatan Budaya Jawa. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 8(3), 458–468.
<https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i3.60>
- Sissigi, D., & Darmastuti, R. (2023b). Strategi Penanganan Komplain Humas Marketing Rs Panti Rahayu Purwodadi Melalui Edukasi Dengan Pendekatan Budaya Jawa. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 8(3), 458–468.
<https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i3.60>
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (ed.)). Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S, Pd (ed.)). Alfabeta.