

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Bungin, B. (2008). *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Discourse Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, H. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cultip, Scott, M. Center, Allen, H & Broom, Glen, M. 2007. *Effective Public Relations (merancang dan melaksanakan kegiatan kehumasan dengan sukses)*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lattimore, Dan, & Baskin, Otis, & Heiman, T, Suzette, & Toth,L, Elizabeth. 2010. *Public Relation Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Himanika.
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS.
- Rahmadi, F. (1994). *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rudy, T. M. (2005). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Ruslan, R. (2006). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2003). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2010). *Manjemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.



Soleh Soemirat, Elvinaro Ardianto. (2005). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2010). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### **Karya Ilmiah:**

Nurfair. (2017). *Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi BPJS Kesehatan Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Syahputra, M.R. (2016). *Peran Humas Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau untuk Mewujudkan Citra Sebagai World Class Airport Company*. Padang: Universitas Andalas.

### **Database Internet :**

Website BPJS Kesehatan :  
<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/2> diakses 16 Juli 2018, 16:46 WIB

Website Sindo News :  
<https://daerah.sindonews.com/read/900000/24/pelayanan-rs-buruk-pasien-bpjs-mengamuk-1410317230> diakses 4 Juli 2018, 20:43 WIB

Website Harian Singgalang :  
<https://hariansinggalang.co.id/bpjs-kesehatan-masih-dikeluhkan-masyarakat/> Diakses 4 Juli 2018, 20:16 WIB

