

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. L. 2000. *Teori Dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Banks, M. 2018. Using visual data in qualitative research. Using visual data in qualitative research, 1-192.
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., and Broom, G. M. 2009. *Effective Public Relations* Edisi kesembilan (9th ed.). Prenada Media.
- Devito, Joseph A. 2009. *The Interpersonal Communication Book*. 6th ed. New York (NY): Harper Collins.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Grunig, J. E., and Dozier, D. M. 2002. *Excellent Public Relations and Effective Organizations*.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasbuan, M. 2004. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Herlina, Rino Febrianno Boer, Nova Saha Fasadena, Adrian Kede, Muhammad Al-Muizul Kahfi, Leila Mona Ganiem, Synthia Sumartini Putri, Nelson Hasibuan, Nur Subchan, and Adzan Desar Deryansyah. 2023. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pasuruan: CV Basya Media Utama.
- Jefkins, Frank William. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kriyantono, R. 2020. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, Dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.

- Lebouef, Michael. 1992. *Memenangkan Dan Memelihara Pelanggan*. Penerjemah Rieka.
- Lupiyoadi, and Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M.B and A.M Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press
- Moenir, H. A. .. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2014. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Mukarom, Zaenal. 2020. *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi.
- Mundakir. 2016. *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka Penerbit.
- Polit, Denise F., and Cheryl Tatano Beck. 2004. *Nursing Research: Principle and Methods*. 7th ed. Philadelphia: J.B. Lippincott Company.
- Rahardjo, M. (2010). Triangulasi dalam penelitian kualitatif.
- Rangkati, F. 2017. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- RSKB Ropanasuri. 2022. *Buku Panduan Penanganan Komplain*. Unpublish.
- Rumanti, M. A. 2000. *Dasar-Dasar Public Relation Teori Dan Prakter*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ruslah, R. 2012. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sangadji, Etta Mamang, and Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Schiavo, Renata. 2007. *Health Communication : From Theory to Practice*. Vol. 96.

Semil, N. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. 1 ed. Prenadamedia.

Silviani, Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Scopindo Media Pustaka.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tondowijodjo, John. 2002. *Dasar Dan Arah Public Relations*. Jakarta: PT. Grasindo.

Wursanto, I. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

### **Jurnal**

Gyberg, A., Brezicka, T., Wijk, H., & Ulin, K. (2024). From identifying patient safety risks to reporting patient complaints: A grounded theory study on patients' hospital experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 33(11), 4421-4433.

Hogg, R., Hanley, J., & Smith, P. (2018). Learning lessons from the analysis of patient complaints relating to staff attitudes, behaviour and communication, using the concept of emotional labour. *Journal of clinical nursing*, 27(5-6), e1004-e1012.

Hsieh, S. Y., Thomas, D., & Rotem, A. (2005). The organisational response to patient complaints: a case study in Taiwan. *International journal of health care quality assurance*, 18(4), 308-320.

Indriyani, Susi, and Selvy Mardiana. 2016. "Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung." *Jurnal Bisnis Darmajaya* 2(01):1-13.

Listiyono, Rizky Agustian. 2015. "Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Di

Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B.” *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik* 1(1):2–7.

Megawati. 2018. “Complaint Handling (Case Study Complaint Handling Strategy Hotel The Rinra Makassar 2018).” *Jurnal Komunikasi KAREBA* 7(2):249–55.

Mursito, Bambang, Eny Kustiyah, and Rinta Nurcahyati. 2020. “LOYALITAS PELANGGAN MELALUI PROGRAM SUBSIDI, COMPLAINT HANDLING DAN CITRA MEREK KORAN KOMPAS PADA PT. POLAMEDIA CIPTA NUSANTARA CABANG SOLO.” 04(01):257–62.

Mustafa, Nurfaidah Rezky. 2017. “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.”

Paramitha, M. W. (2024). Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Asta Wilangun Restaurant, Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Buleleng. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 13746-13753.

Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Implementasi Pelatihan Kerja dalam Menangani Guest Complaint pada Front Office di Os Hotel Tanjung Uncang. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6-13.

Sari, L. K., Akiriningsih, T., & Nugroho, B. Y. (2021). Pengaruh Strategi Service Center Dalam Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tamu Pada Resinda Hotel Karawang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(1), 11-20.

Situmeang, Ilona Vicenovie Oisina. 2023. “Pola Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Komplain Pelanggan (Studi Pada PT. Inti Tama Karsa, Jakarta).” *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora* 7(3):357–70. doi: 10.37817/ikraith-humaniora.v7i3.3545.

Sa’diah, A. K. 2018. Manajemen Relasi Hubungan Masyarakat PT. Petrokimia Gresik. *Jurnal Emba*, 9(2), 44–57.

Skålén, Charlotta, Lena Nordgren, and Eva Maria Annerbäck. 2016. “Patient Complaints about Health Care in a Swedish County: Characteristics and



Satisfaction after Handling.” *Nursing Open* 3(4):203–11. doi: 10.1002/nop2.54.

Skär, Lisa, and Siv Söderberg. 2018. “Patients’ Complaints Regarding Healthcare Encounters and Communication.” *Nursing Open* 5(2):224–32. doi: 10.1002/nop2.132.

Sugiyarto, Nani Nuraeni Sarah, Suminar, Ratna Zubaidah, Siti Dewi, and Desilia Purnama. 2020. “Etika Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pasien Di Rumah Sakit Permata Pamulang.” *Jurnal Abdi Masyarakat* 1(2):87–92.

Supartiningsih, Solichah. 2017. “Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan.” *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 6(1):9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.

Waine, Irene, Andreasta Meliala, and Valentina Dwi Yuli Siswianti. 2020. “Penanganan Komplain Di Rumah Sakit.” *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 12(04):113–73.

Yona, Sri. 2006. “Penyusunan Studi Kasus.” *Jurnal Keperawatan Indonesia* 10(2):76–80. doi: 10.7454/jki.v10i2.177.

Yonasari, E., & Arso, S. P. (2018). Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(5), 65-74.

