

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. Lerbin, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisan dengan SPSS*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Jakarta*: Binarupa Aksara
- Barlow, J dan Moller, C.A. 1996. *Complaint is a Gift : Using Customer Feedback as a Strategic tool*. San Fransisco : Berrett – Koehler Inc.
- Bilson Simamora. 2003. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, Jakarta: Gramedia pustaka utama
- Bolkan, S.S, M.A. 2007. *Organizational Respons to Consumer Complaint: An Approach to Understanding the Effectiveness of Remedial Accounts*. The University of Texas at Austin.
- Camilla Haw, et.al. 2010. *Patients Complaint At Large Psychiatric Hospital: Can They Lead To Better Patient Services?*. Journal , International Journal Of Health care Quality Assurance vol23, No 4 2010pp 400-409
- Carlson, P.P, N.R, and Bukist, W. 1997. *Psychology The Science of Behaviour*, Allyn and Bacan, Boston.
- Cheong, P.Y. 1998. *Handling Patient's Complaints*. The Singapore Medical Journal (SMJ). Vol.39. issue 9, pp 1-2.
- Commonwealth of Australia. 1997. *A Good Practice Guide for Effective Complaint Handling*: Commonwealth Ombudsman's office. Canberra.
- Departemen Kesehatan RI. 2000. *Undang-undang Konsumen Direktorat Jenderal Pelayanan Medik*, Depkes RI. Jakarta
- Foster, T.R.V. 2001, *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Gramedia.
- Gaspersz, V. 2003, *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama
- Gruber, T. 2004. *Marketing Theory: The Complaint Management Process, The Privacy Marketing Review*. Academic Weblog on Information Privacy and Relationship Marketing. Page 1-7.

- Hamid, A. 2007. “Kepuasan Pelanggan Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUP Dr M Djamil Padang”, Tesis, Minat utama Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada.
- Ilyas, Y. 2000. *Perencanaan SDM Rumah Sakit: Teori, Metode dan Firamet*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, KKM-UI.
- Irawan, Andri, dkk. 2016. *Manajemen Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke*. Jurnal unmus Vol. 5 No. 1
- Karanja patricia Njambi.2013. *Effect of internal customer satisfaction on service delivery in resoluteon insurance*. Universiytas of Nairobi
- Koentjoro, T. 2007. *Regulasi Kesehatan Indonesia*, ed.1. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*, Upper, Saddle River, USA: New Jersey 07458.
- Kotler, P.1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi 9, Prenhallindo, Jakarta*.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. 2018. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1
- Lim, H. C, Tan, C. B, Goh, L. G, and Ling, S. L. 1998. *Why Do Patients Complaint? A Primary Health Care Study*. The Singapore Medical Journal (SMJ). Vol 39.
- Machmud, Rizanda, et. al. 2012. *Survey terhadap 10 Rumah Sakit Pemerintah di Kabupaten/Kota Sumatera Barat Tahun 2012 dalam penanganan keluhan pasien*
- Maria Indah, 2008. “Efektivitas Sistem Manajemen Keluhan Di Rumah Sakit Maharani” Tesis. Minat utama Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada.
- Mayangsari, A S.2015. *Hearty Complaint Handling*: Gramedia Pustaka Utama.
- McCrinkle, J, Jones, R.K. 1998. *Preliminary Evaluation of The Efficacy and Implementation of The New NHS Complaint and Procedure*. International Journal of Health Care Quality Assurance. Pp:41-44 MCB University Press (ISSN 0952-6862).
- Miller, JA. 1995. *Dealing with Complaint – Are We doing well? International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol.8 no.6, pp.29-31. MCB University Press Limited,0952-6862.

- Mulcahy, L, Tritter, JQ. 1998. Pathways, Pyramids and Icebergs? *Mapping the Links Between Dissatisfaction and Complaints*. *Sociology of health and illness*. 20(6): 825-847.
- Mulyadi, 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*. Edisi 2. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Nelson, E, Rose, R and Batalden, P. 1990. *Measuring and Improving Physician Satisfaction*. J. The Quality Letter for Health Care Leaders Vol.2 No.2.
- NHS Foundation Trust. *Annual Complaints Report For the Period 1st April 2016–31st March 2017*
- Notoatmodjo, S. 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Nurrizka, RH, Wiko Saputra. 2011. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 14
- Nursal, Dien GA. 2017. *Pengembangan Model Keselamatan Pasien berdasarkan Malcolm Baldrige di Puskesmas Poned dalam Implementasi Keselamatan Ibu dan Anak*. Program Studi Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat. FK Unand
- Pohan, IS, 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan*. Jakarta: EGC
- Pohan, IS, 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Rangkuti F, 2002. *Measuring Customer, Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy, Tehnik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Analisis Kasus PLN-JP*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ranupandojo,H, Husnan,S, 1984. *Manajemen Personalia*, BPFE, Yogyakarta.
- Ratna, Nyoman Kutha, 2005, *Sastra dan Cultural Studies: Representasi Fiksi dan Fakta*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins,S.P. 1997. *Organizational Behavior*, 7th ed. Pretice- Hall International, Inc.
- Ruslan, Rusadi, 2004. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT raja Grafindo persada
- Sabarguna, BS. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam

- Salsabila, AD, dkk. 2017. *Analisis Penanganan Komplain di Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Gombong*. Journal of Public Policy and Management Review. Vol 6 No 4
- Sarwono, S.W, 1998. *Teori-teori Psikologi Sosial*, edisi 4, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Seelos, L and Adamson, C. 1994. *Redefining NHS Complaint Handling-The Real Challenge*. International journal of Health Care Quality Assurance. Vol.7 No.6.
- Soekidjo, Notoatmodjo. 2001. *Peran Pelayanan Kesehatan Swastadalam Menghadapi Masa Krisis*. Jakarta: Suara Pembaruan Daily
- Supranto, J, 1997. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyanto, S, Ernawati. 2010. *Pemasaran industry Jasa kesehatan Yogyakarta : CV Andi Offset*
- Tatag Puji Wibowo. 2014. *Analisis Manajemen Penanganan Keluhan di Kantor Pertanahan Kota Semarang*. Journal of Public Policy and Management Review Volume 3. Nomor 1.
- Tjiptono, F. 2003. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset
- Thoha, M. 1998. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 Tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 69 Tahun 2014 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien
- Wexley , K.N, Yulk, G.A. 1997. *Organizational behavior and Personnel Psychology*. Home Wood Illinois: Richard D Irwin, Inc
- William, T. 1996. *Dealing with Customer Complaints*. England: Gower Publishing Limited.
- Workforce and Facilities, NHS Digital. 2017. *Data on Written Complaints in the NHS*
- Yamit, Z, 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.