

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin Ridwan . 2007. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. Makasar : Unhas
- Australian Council For Safety and Quality in Health Care. 2005. *Better Practice Guidelines on Complaints Management for Health Care Service*.
- BAPPENAS. 2010. *Menajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Kementerian Negara Perencanaan Nasional Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Jakarta
- Barata, Atep A. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Bosch. B. G. 2005. *TQM and QFD : Exploiting a Customer Complaint Management System*. Proquest Telecommunication
- Darmawan, Ede Surya & Sjaf, Amal Chalik. 2016. *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Ernawati. 2010. *Pengaruh Hubungan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderating*. Jurnal ekonomi dan Kewirausahaan.
- George, M., Graham C and Lennard, L. 2007. *Complaint Handling: Principles and Best Practice*. Centre for Utility Consumer Law University of Leicester.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Health Services Review Council. 2005. *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Co Pty Ltd.
- Husein, Umar. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Idris, Amiruddin. 2016. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : deepublish.
- Janelle Barlow and Claus Moller. 2008. *A Complaint Is a Gift*. Berret-Koehler Publishers, Inc. San Fransisco.

- Kaihatu, Thomas S., Achmad Daengs, Agoes Tinus Lis Indrianto. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : Andi.
- Lovelock Christoper dan Laura Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lubis, Khairul Akhir. 2008. *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan P.T. Perkebunan Nusantara IV (persero) Medan*. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Mahadewi, Erlina Puspita., 2003. *Peran Humas (Public Relations) dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit*. Ikatan Rumah Sakit : DKI Jakarta.
- Majid, Suharto. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Menkes. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Nafarin, M. 2004. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nulman. Philip R. 2003. *Layanan Extreem Bagi Pelanggan*. Jakarta: Mitra Utama.
- Phillip, Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____, 2006. *Measuring Customer Satisfication. Gaining customer Relationship Strategy*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rusadi. 2004. *Manajemen Public Realtions dan Media Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sastrianegara, M. Fais., dan Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika

- Setiawan, Supriadi. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa “Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya”*. Bogor : PT. Penerbit IPB Press.
- Siagian, Sondang P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama Cetakan Keempat Belas. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Sutedja, Dr. Robert Imam. 2003. *Meningkatkan Citra Rumah Sakit. Rumah Sakit Sumber Waras Paguyuban Humas Rumah Sakit IRSJAM*. Ikatan Rumah Sakit : DKI Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang RI Nomor 36. 2014. tentang *Tenaga Kesehatan*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44. 2009. tentang *Rumah Sakit*
- Yoeti, Oka. 2002. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : PT. Praniadya Paramita.
- YLKI. 2011. *Mengadukan Layanan Kesehatan*. Jakarta .
<http://ylki.or.id/2011/09/mengadukan-layanan-kesehatan/> diakses pada 17 September 2017