

## DAFTAR REFERENSI

- Andipate, Anwar , Arifin. (2015). *Paradigma Baru Public Relations Teori, Strategi dan Riset*. Jakarta: Pustaka Indonesia dan Fikom Universitas Persada Indonesia Y.A.I.
- Anggio, Albi dan Johan Setiawan, S.Pd.(2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Daryanto, Muljo Rahardjo. (2016). *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasali, Rhenald. (2017). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kaihatu, Thomas S, Achmad Daengs, Agoes Tinus Lis Indrianto. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- LeBoeuf, Michael. (2010). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta: PT. Tangga Pustaka.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2012). *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. (2017) *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rustan, Ahmad Sultra, Nurhakki Hakki. (2017) *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV. Budi Utama).
- Siregar, Syofian. (2010). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wilcox, Dennis L, Philip H.Ault, Warren K.Agee. (2011). *Public Relations Strategi dan Taktik Jilid Satu*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Windasuri, Heria, Hyacintha Susanti dan Business Growth Team. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

**Sumber Lainnya**

<http://www.yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/PMK%20No.%2056%20ttg%20Klasifikasi%20dan%20Perizinan%20Rumah%20Sakit.pdf> (Diakses pada tanggal 16 September 2018 pada pukul 22.22 WIB).

<thesis.binus.ac.id/doc/Bab2Doc/2011-2-00799-MC%20Bab2001.doc> (Diakses pada tanggal 17 November 2018 pada pukul 10.21 WIB).

[http://www.softwareid.com/central.php?aksi=tutorial\\_detil&kode=menangani-keluhan-pelanggan-dengan-baik](http://www.softwareid.com/central.php?aksi=tutorial_detil&kode=menangani-keluhan-pelanggan-dengan-baik). (Diakses pada tanggal 17 Oktober 2018 pukul 22.45 WIB).

<https://www.scribd.com/doc/88732287/pelayanan-pendaftaran>. (Diakses pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 08.19 WIB).

<https://core.ac.uk/download/pdf/80816930.pdf>. (Diakses pada tanggal 19 Januari 2019 pukul 23.49 WIB).

<https://tu.laporanpenelitian.com/2014/11/12.html?m=1> (Diakses pada tanggal 22 Januari 2019 pukul 22.08 WIB).

<https://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html> (Diakses pada tanggal 22 Januari 2019 pukul 22.09 WIB).

<file:///C:/Users/user/Downloads/Materi%2030%20Studi%20Kasus.pdf> (Diakses pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 14.14 WIB).

<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6a379fc9f1full.pdf> (Diakses pada tanggal 02 Maret 2019 pukul 13.26 WIB).

<https://media.neliti.com/media/publications/198234-analisis-penanganan-komplain-di-pt-perus.pdf> (Diakses pada tanggal 02 Maret 2019 pukul 13.35 WIB).

[http://repository.radenintan.ac.id/1175/3/BAB\\_II.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/1175/3/BAB_II.pdf) (Diakses pada tanggal 22 Agustus 2019 pukul 08.16 WIB).

Anita Suprapti, *Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Deskriptif Tentang Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60000*, <http://repository.unair.ac.id/15040> (Diakses pada tanggal 02 Maret 2019 pada pukul 22.00 WIB).

Eva Oktaviani, *Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Balai Karantina Pertanian Semarang*. [http://repository.upnyk.ac.id/1546/1/SKRIPSI\\_EVA.pdf](http://repository.upnyk.ac.id/1546/1/SKRIPSI_EVA.pdf) ( Diakses pada tanggal 28 Januari 2019 pada pukul 11.56 WIB).

Firna, *Strategi Humas PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Studi Kasus Pada Listrik Prabayar*, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/306/> (Diakses pada tanggal 16 Oktober 2018 pada pukul 20.00).