

DAFTAR PUSTAKA

- A.M, Morissan. 2010. Periklanan komunikasi pemasaran terpadu, Jakarta : Penerbit Kencana.
- Arikunto,S. 2018. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Danandjaja, 2011.Peranan Humas Dalam Perusahaan. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Effendy, Onong Uchjana. (2013). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Griffin, (2012), Customer Loyalty, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Kusumastuti, 2012. “Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi dengan Perilaku Tidak Etis Sebagai Variabel Intervening,” Skripsi Ekonomi : Universitas Diponegoro
- Kusumastuti, Frida. 2019. Dasar-dasar Humas. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lena, Satlita, (2011) Aktivitas Public Relations Dalam Rangka Membina Hubungan Baik Dengan Media Massa: staf pengajar pada program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta. UGM
- Noor. Juliansyah, (2011). *Metodologi Penelitian*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Nova, Firsan. 2011. Crisis Public Relatons Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Riduwan. 2010. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2012. Public Relation. Edisi Revisi ke-2. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sumber Lain :
- Web :
- <https://www.bps.go.id/news/2020/08/31/381/kick-off-sensus-penduduk-september-2020.html>
- <https://www.halodoc.com/rumah-sakit/kota-cilegon/search>
- Journal :
- Al-Haqam, R. F., & Hamali, A. Y. (2016). The Influence of Service Quality Toward Customer Loyalty: A Case Study at Alfamart Abdurahman Saleh Bandung. *Binus Business Review*, 7(2), 203-212.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). F. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2).
- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru
- Fandy Tjiptono. 2012. Pemasaran Jasa, Banyumedia, Yogyakarta

- Novianti, R. D. (2017). Komunikasi antarpribadi dalam menciptakan harmonisasi (suami dan istri) keluarga didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. *Acta Diurna Komunikasi*, 6(2).
- Oktavia, R. (2016). Respon perokok aktif terhadap pesan bahaya merokok pada kemasan rokok (survei pada mahasiswa fidikom uin syarif hidayatullah jakarta).
- Priyanto, I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelkanggan melalui kepuasan pelanggan (studi pada Resto Sate Ayam Pak Siboen Kediri). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelkanggan melalui kepuasan pelanggan (studi pada Resto Sate Ayam Pak Siboen Kediri)/Indra Priyanto*.
- Putri, W. K., & Pujani, V. (2019). The influence of system quality, information quality, e-service quality and perceived value on Shopee consumer loyalty in Padang City. *The International Technology Management Review*, 8(1), 10-15.
- Rianti, R. K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Rozabiyah, L. (2019). *Pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Sari, A. W. (2016). Pentingnya Ketrampilan Mendengar dalam Menciptakan Komunikasi yang Efektif. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 2(1).
- Simanjuntak, P. T, (2016). Anallisis loyalitas pelanggan : Studi empiris terhadap produk IM3 Indosat pada Mahasiswa FE UKI. *fundamental management journal*, 1(1), 32-43.
- Sudrajat, Muhammad ikhwan tri. (2014). Komunikasi interpersonal dan motivasi kesembuhan. *Jurnal fakultas ilmu social dan ilmu politik universitas sebelas maret Surakarta*
- WIJAYANTI, R. (2020). Pengaruh Customer Value dan Sharia Compliance terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Syariah KC Semarang). *Repository ian salatiga*.