

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi dan Abdul Jabar, Cepi Safrudin. 2004. *Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoritis bagi Praktisi Pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta
- Bell, S.J., and Luddington, J.A., 2006, *Coping with customer complaints*, Journal of Service, Sage Publications
- Cutlip-Center-Broom, 2006, *Effective public Relations*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta .
- Depkes RI. 2008. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta
- Hamida. 2013. https://www.academia.edu/7189070/Bab_2_lama_kerja.diakses tanggal 25 Oktober 2015.
- Hartono, Bambang.2010. *Manajemen pemasaran untuk Rumah sakit*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Iriantara, yosal. 2007, *Community Relations (Konsep dan Aplikasinya)*, Bandung, Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, Frank. 2003, *Public Relations*:Erlangga, Jakarta.
- Krisni, Dina Novita. 2014. *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Medan.<http://repo.iaintulungagung.ac.id/77/1/PERANAN%20CUSTOMER%20SERVICE%20DALAM%20MENINGKATKAN%20LOYALITAS%20NASABAH%20PENABUNG.pdf>. diakses tanggal 10 Oktober 2015.

Majid, Suharto, 2009, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*,
Rajawali Press, Jakarta.

Maryanti.2011.[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/22429/4/Chapter%
20II.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/22429/4/Chapter%20II.pdf). diakses tanggal 20 September 2015.

Potter & Perry (2005) Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses &
Praktek. Edisi 4. Vol 1. Jakarta : EGC

Puspita, Ika, 2009. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan
Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.

Tesis IKM, Universitas Sumatera Utara, Medan..

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6886/1/10E00521.pdf>.

diakses tanggal 17 September 2015.

Rakhmat, Jalaluddin. 2004. Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Dengan
Contoh Analistik Statistik. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Ranupandoyo, H. Dan Husnan Saud, (2005). Manajemen Personalia Edisi ke-4..
Yogyakarta : BPFE

Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi–
Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta:Rajawali Pers.

Schermerhorn, (2002) Pengawasan dalam Manajemen, Jakarta : Bina Aksara