

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers
- Arifin, Anwar. 1994. *Strategi Komunikasi*. Bandung: CV Amrico
- Basrowi. 2005. *Pengantar Sosiologi*. Bogor: Galia Indonesia
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Danandja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2006. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hutanggalung, Inge. 2015. *Teori-teori Komunikasi dalam Pengaruh Psikologi*. Jakarta Barat: PT. INDEKS Permata Puri Media
- John, Little. 2004. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kriyantono, Rahmat. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada
- Moleong, Lexi. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Morrison. 2006. *Pengantar Public Relations – Strategi Menjadi Humas Profesional*. Tangerang: Ramdina Prakasa
- Muri, Yusuf. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Onong, Uchana Effendy. 2007. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: PT Rajagrafindo Persada
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi
- Yin, Robert. 2011. *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Sumber Jurnal

- Ariska, Iis. 2018. Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Kota Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya <http://digilib.uinsby.ac.id/23018/> (diakses pada 1 Maret 2018 pukul 19.00)
- Ayulia, Shabrina. 2013. *Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Nasmoco Bahtera Motor* di Kota Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta <http://e-journal.uajy.ac.id/4263/> (diakses pada 1 Maret 2018 pukul 18.00)
- Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik*. "DIALOGUE" Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. Volum 5. Nomor 2 Mei 2008 : 239- 253. <http://eprints.undip.ac.id/4961/> (diakses pada 05 April 2018 pukul 05.00)
- Putra, Yuda Ardika. 2014. Strategi Komunikasi Efektif Customer PT Federal International Finance dalam Memberikan Informasi dan Pelayanan Pembiayaan Motor Bekas Pada Konsumen di Bontang di Kota Samarinda : Universitas Mulawarman [http://ejournal.ilkom.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/03/JURNAL%20YUDA%203%20\(03-03-14-12-41-11\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/03/JURNAL%20YUDA%203%20(03-03-14-12-41-11).pdf) (diakses pada 15 April 2018 pukul 07.00)
- Putri, Yemima Windra Pratama. 2011. Tingkat Kepuasan Penanganan Keluhan (Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Penanganan Keluhan antara Metode Komunikasi Lisan dengan Tertulis pada Pelanggan Speedy di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta) di Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta <http://e-journal.uajy.ac.id/1463/> (diakses pada 05 April 2018 pukul 05.30)
- Susilo, Febri Budi 2011. *Merespon Keluhan Pelanggan Atas Gangguan Pemadaman Listrik dan Pemadaman Listrik Terencana* di Riau : UIN Sultan Syarif Kasim Riau (<http://repository.uin-suska.ac.id/1056/>) (diakses pada 17 Februari 2018 Pukul 18.00)

Sumber Lain

<https://bpjs-kesehatan.go.id> (diakses pada hari Sabtu, 17 Februari 2018 Pukul 19.00)

<https://health.detik.com/read/2015/03/22/095733/2865854/763/5/ini-4-keluhan-utama-soal-pelayanan-bpjs-menurut-ylki> (diakses pada hari Rabu, 01 Maret 2018 Pukul 02.34) berita ini di update Minggu, 22 Maret 2015 10:00 WIB healthdetik.com, 4 Keluhan utama soal pelayanan bpjs menurut YLKI

