

DAFTAR PUSTAKA

- Andiani, Susi, Sunarto, 2009, '*Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang*', VOL. 2, NO. 1, 2009, hlm.71-79, di akses 6 April 2016, <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>
- Ardianto, Elvinaro, 2014, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*, Sambiosa Rekatama Media, Bandung.
- Arikunto, S, 2009, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Cangara, Hafied, 2014, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Danandjaja, 2011, *Peranan Humas Dalam Perusahaan*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2006, *Hubungan Masyarakat*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Hamid, Abdul, 2012, *Komunikasi & Public Relation*, CV Pustaka Setia, Bandung
- Heriyanto, Albertus, 2006, *Panduan Penelitian*, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta.
- Irawan, Hadi, 2006, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elek Media Komputindo, Jakarta
- Istijanto, 2009, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, K.L Keller, 2007, *Management Pemasaran*, PT Indeks, Jakarta
- Kriyantono, Rachmat, 2012, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Laksana, Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Nasution, Zulkarmein, 2005, *Perkembangan Teknologi Komunikasi*, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan
- Oktaviani, Eva, 2011, '*Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Balai Karantina Pertanian Semarang*', di akses 6 April 2016, <http://repository.upnyk.ac.id>
- Peelen, 2005, *Customer Relations Management*, Prentice Hall, England
- Romli, Khomsahrial, 2011, *Komunikasi Organisasi Lengkap*, PT Grasindo, Jakarta

Ruslan, Rosady, 2014, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Depok

_____, 2010, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung

Suprpto, Tommy, 2011, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, CAPS, Yogyakarta

Sunyoto, Danang, 2011, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Caps Publishing, Jakarta

Sujianto, AE, 2009, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Prestasi Pustaka, Jakarta

Syukron, Amin, 2014, *Pengantar Manajemen Industri*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Tjiptono, 2005, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta

Utama, Agung, 2003, '*Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*', Vol. 1, No.2, 2003, hlm.96-110, di akses 6 April 2016, <http://staff.uny.ac.id>

Widjaja, 2008, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat*, PT Bumi Aksara, Jakarta

Wiryantono, 2008, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT Grasindo, Jakarta

Sumber Internet:

Profil RSUP Fatmawati, di akses 5 Mei 2016, <http://www.fatmawatihospital.com>