

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dsar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- BAPPENAS. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelyanan Publik*.  
Kementerian Negara Perencanaan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan 1, Yogyakarta:Gava Media.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Cook, Sarah. (2004). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PPM
- Georson, Richard. F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terj : Hesti Widyaningrum. Penerbit PPM, Jakarta.
- Ilyas, Yasli. 2000. *Perencanaan SDM Rumah Sakit Teori Metoda Dan Formula*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI, Depok.
- Kriyantono, Rachmat. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana, Prenada Media Grup
- Onong uchjana Effendy. (2006). *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Yoeti, Oka. 2002. *Customer Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. PT Pranidya Paramita, Jakarta.

## **Skripsi**

Wulandari, Raafika (2014). “Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan Di RSUD Pasar Rebo. “ Skripsi sarjana, Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Styawan, Suci (2011). “Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II).” Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Airlangga Surabaya.

## **Jurnal**

Muhadi. *Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo. Jurnal Manajemen Kesehatan (JMK) Vol.2 NO.1, April 2016 : 8-16.*

Rusyan, Shabrina Ayulia. Sulistyaningtyas, Ike Devii. *Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Nasmoco Bahtera Motor.*

Tumuber, Vivian A. Jericho Danga Pombengi, Welson Y Rompas. *Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara.*

## **Internet**

<https://www.facebook.com/pku.delanggu/>, diakses tanggal 24 Januari 2019

<https://www.bappenas.go.id/id/>, diakses tanggal 5 Januari 2019

<http://pku-delanggu.com/>, diakses tanggal 20 Januari 2019