

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Andi Mappiare. (2009). *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*. Malang: Jenggala Pustaka Utama
- Aswani. (2019). *The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty*
- Barata, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Creswell, John W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Faulina. (2014). *Fungsi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra RSUD DR. H. Moch Ansari Saleh Melalui Pelayanan Prima*
- Fattiannissa. (2020). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Sebagai Rumah Sakit Berakreditasi Internasional*
- Gunawan, Imam. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadjam, M. R. (2011). *Psikologi dan Manajemen Rasa Sakit-Nyeri. Kumpulan Jurnal dalam Konferensi Nasional Psikologi Kesehatan*
- Harrison. (2000). *Preserving Food Drying Fruit and Vegetable*. University of Geordgia
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok*.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Hendra dkk. (2015). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan*
- Kusumastuti, Frida. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia
- Mappiare, Andi, Psikologi Remaja ,Surabaya : Usaha Nasional, 1982
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moore, H. Frazire. (2005). *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2008). *Manajemen Public Relations, Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muharni. (2016). *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang*
- Nurullah, H. (2013). *Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen (JEAM), Vol. 12. No. 1. Hal. 39 – 53.
- Parasuraman. (2005). *Quality Counts In Service too ' Business Horizoon*
- Porter, S. S., & Claycomb, C. (1997). *The Influence of Brand Recognition on Retail Store Image*. Journal of Product & Brand Management, 6(6), 373-387.
- Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purwanti. (2014). *Usaha-Usaha Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Dalam Membangun Citra Perusahaan PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Dan Jaringan Surakarta Di Masyarakat*

- Putri. (2020). *Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Muslimat Ponorogo)*
- Rahajeng *et all.* (2010). Citra Rumah Sakit Balimed Denpasar. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol. 13
- Ramadhani. (2017). *Peran Public Relations Dalam Membangun Current Image Rumah Sakit Islam*. Jakarta: Cempaka Putih
- Rangkuti F. (2017). *Strategi Promosi Yang Kreatif*. Edisi pertama, Cetakan pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Rinci. (2022). *Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Prima Hospital Evasari Jakarta*
- Ruslan, Rosady. (2007). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sari. (2016). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani*
- Soemirat, dan Ardianto. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugianto. (2020). *Model Pengembangan Citra Perusahaan*. Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM): Banten. Vol. 1
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suhandang, K. (2004). *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Sutojo. S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka
- Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wahyuningsih, A. (2013). Efektivitas kompres hangat dalam menurunkan intensitas nyeri dysmenoorhoea pada mahasiswi stikes rs baptis kediri. Kediri: STIKES RS.Kediri diperoleh tanggal 25 Januari 2016

Wildan dan Sumarsono. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Zeithaml. (1996). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implication for Futher Research*. Journal of Marketing, January.