

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Sumber Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2019. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Bandung. 2009. *Komunikasi Kesehatan*. Bandung: BPPKI Bandung.
- Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- \_\_\_\_\_. 2017. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Furchan, Arief. 2004. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moleong, Lexy J.. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda Karya.
- Purwanto, Joko. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Surakarta: Erlangga.

- Rismawaty., Desayu Eka S. dan Sangra Juliano P. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi Welcome To The World Of Communications*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sabarguna, Boy S.. 2008. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suyatna, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

## **2. Karya Ilmiah dan Jurnal Internasional**

- Purnama, Yudha Adi. 2014. *Strategi Komunikasi World Wide Fund For Nature (WWF) (Studi Deskriptif Tentang Strategi Komunikasi World Wide Fund For Nature (WWF) Dalam Mensosialisasikan Pelestarian Lingkungan Kepada Peserta Sosialisasi di Bumi Panda Bandung)*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Sinurat, Tri Lucyanti. 2010. *Peranan Frontliner's Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Sumiyanti, Ni Made., & Anak Agung Gede Agung Putra Dalem. 2016. *Strategi Komunikasi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar*. Denpasar: Universitas Dwijendra.

### 3. Sumber Internet

- [1] *Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.*  
(<https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4b726af04ac2a/norde/1060/undangundang-nomor-44-tahun-2009>).  
Diakses pada 3 April 2019 pukul 15.23 WIB.
- [2] *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.*  
(<http://www.yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/PMK%20No.%2056%20ttg%20Klasifikasi%20dan%20Perizinan%20Rumah%20Sakit.pdf>).  
Diakses pada 3 April 2019 pukul 15.39 WIB.
- [3] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*  
(<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>).  
Diakses pada 9 Mei 2019 pukul 19.02 WIB.
- [4] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.*  
(<http://www.bphn.go.id/data/documents/00uu025.pdf>)  
Diakses pada 9 Mei 2019 pukul 19.15 WIB.
- [5] *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.*  
([http://dinkes.rembangkab.go.id/binangkit/uploads/2017/10/PERATURAN\\_KEMENPANRB\\_Nomor\\_14-TAHUN-2017\\_Tahun\\_2017\\_11e7450d4938657e8dc8313435353032.pdf](http://dinkes.rembangkab.go.id/binangkit/uploads/2017/10/PERATURAN_KEMENPANRB_Nomor_14-TAHUN-2017_Tahun_2017_11e7450d4938657e8dc8313435353032.pdf))  
Diakses pada 9 Mei 2019 pukul 19.44 WIB.
- [6] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.*  
(<http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/ln/2004/uu29-2004.pdf>).  
Diakses pada 3 April 2019 pukul 16.01 WIB.
- E-Library Universitas Komputer Indonesia.* (<https://elib.unikom.ac.id>).  
Diakses pada 27 Maret 2019 pukul 20.22 WIB.
- Informasi tentang Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung.*  
(<https://www.rskiakotabandung.com>).  
Diakses pada 28 Maret 2019 pukul 16.47 WIB.
- Jurnal Ilmiah.* (<https://scholar.google.co.id>).  
Diakses pada 20 April 2019 pukul 21.09 WIB.