

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul Hidayat, A. (2011). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Alimul Hidayat A.A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Heath Books.
- Ariadi, Herman. 2019. *Komplain pasien di pelayanan Rumah Sakit*. *Caring Nursing* Vol. 3 No. 1 (April, 2019). (diakses pada tanggal 30 Mei 2022)
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Artanti, Yessy & Ningsih, Lestari. 2010. *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara*. (diakses pada tanggal 29 Mei 2022)
- Barata, Atep A. 2004. *Dasar – dasar pelayanan prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Bernard, Shulamit L & Savitz, Lucy A. 2009. *Measuring Consumer Satisfaction, Continuous Quality Improvement in Health Care*. United States of america, Jones and Bartlett Learning, hal. 181-96.
- Chebat J-C, Slusarczyk W: How emotions mediate the effects of perceived justice on loyalty in service recovery situations: an empirical study. *Journal of Business Research* 2005, 58:664-673
- Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi A, MM. 2020. *Pengaruh complaint handling terhadap patient loyalty melalui satisfaction complaint handling di Rumah Sakit Penyelenggara BPJS Yogyakarta*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit* Vol 1 No 1. 2020 <https://media.neliti.com/media/publications/319051-pengaruh-complaint-handling-terhadap-pat-d4506c37.pdf>
- Endang dalam Mamik 2010, *Organisasi dan Menejemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Jakarta , Prins Media
- Hafizurrachman. (2004). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54
- Hardiansah, Yayan. (2014). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang Dengan*

Motivasi Kerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa. Diakses 28 Mei 2022 <https://anzdoc.com/.../hubungan-gaya-kepemimpinan-kepala-ruang-dengan-motivasi>.

- Irawan, .Andri, Nawawi, J., & Ahmad, B. (2016). Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke, 5(1), 22–31
- Irawan, B. *et al.* (2020) ‘Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)’, *Jkf*, 3(1), pp. 58–64.
- Irene, Waine dkk. 2020. Penanganan Komplain di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Vol. 23 No. 4 Desember 2020. (diakses pada tanggal 30 Mei 2022)
- Kaihatu, Daengs & Indrianto. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: ANDI.
- Kusuma, Dewi dan Handayani, S.D. 2017. *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Umum Derah (RSUD) Wates*. (diakses pada tanggal 28 Mei 2022)
- Kusuma, F. J. *et al.* (2022) ‘Penanganan Komplain Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Blora Pada Masa Pandemi COVID’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10, pp. 82–97.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- Lesmana, T. C. and Norwakiah (2022) ‘Keluhan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Ludira Husada Tama’, *Jurnal Endurance*, 6(1), pp. 70–83. doi: 10.22216/jen.v6i1.141.
- Lubis, M. Saleh. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Volume 1 No. 2 Mei 2013. STIE Yayasan Pendidikan Pasaman
- Maharani, P. H., Dewi, L. K. C. and Martini, L. K. B. (2023) ‘Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di Rsk Bedah Bimc, Kuta’, *RELASI (Jurnal Ekonomi)*, 19(1), pp. 134–145.

- Majid, Suharto A. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Makmur, Sujarwo & Subekti. 2019. *Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. *Monex Journal of Accounting Research*, Vol 8 No. 1 (2019). (diakses pada tanggal 30 Mei 2022)
- Martiwi, R., Ryad, A., & Karlina, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta*. *Jurnal Perspektif*. <https://doi.org/10.31294/Jp.V17i1.5210>
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA
- Nugraha, Yandi. 2012. *Pengaruh Complaint Handling Dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice*. (diakses pada tanggal 28 Mei 2022)
- Nursalam. 2007. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Prashnth U. Nyer, "An Investigation Into Wheater Complaining can Cause Increased Consumer Satisfaction", (Journal Of Consumer Marketing, 2000), h.1-14
- Purwanto, S. 2007. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Available online at <http://klinis.wordpress.com> (diakses 2 Juni 2022).
- Republik Indonesia. 2004. *Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit*

Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.

Rosmalinda (2022) *PENANGANAN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN PUBLIC SERVICE DI RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM.

Sanjayawati, H. (2019). Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.26905/jbm.v6i2.3699>

Santosa, Awan. 2017. *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Tingkat Komplain Pengguna Kartu Kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta*. (diakses pada tanggal 29 Mei 2018)

Saryono. (2011). *Metodologi penelitian keperawatan*. Purwokerto: UPT. Percetakan dan Penerbitan UNSOED.

Soeparmanto, Astuti, (2006). Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja.

Soumokil, Y., Syafar, M. and Yusuf, A. (2021) 'Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), pp. 543–551. doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645.

Sugito, Hadi. (2005). Mengukur Kepuasan Pelanggan [Online]. Tersedia: <http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan/> [30 Mei 2022]

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*, 308. Bandung: Alfabeta

Suryawati, Chriswardani. 2004. Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). *Jurnal manajemen pelayanan kesehatan* vol.07/ no.04/ 2004. Yogyakarta: UGM press

Tax, Stephen S., Brown, Stephen W. & Chandrashekar, Murali. 1998. Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing, *Journal of Marketing Science*, Vol. 62.

Tazkiya, F. H., Wulan, I. A. D. P. and Damayanti, R. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit DR.OEN Surakarta', *Edunomika*, 03(02), pp. 485–492.

Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 2)*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 3)*. Yogyakarta: ANDI.

Workforce and Facilities, NHS Digital. Data on written complaints in the NHS 2016-2017. Diakses pada Tanggal 31 Mei 2022. https://files.digital.nhs.uk/pdf/1/a/data_on_written_complaints_in_the_nhs_2016-17_report.pdf

Warjiman, W., Sulistiyo, Y., & Chrismilasari, L. (2020). Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buntok, Kalimantan Tengah. *JURNAL KEPERAWATAN SUKA INSAN (JKSI)*, 5(2), 187-191. <https://doi.org/10.51143/jksi.v5i2.243>

Yoeti, Oka A. 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramitha

Yuliani, Eka. 2015. *Pengaruh Manajemen Komplain Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Devisi Regional VII*. (diakses pada tanggal 28 Mei 2022)

Yuwono, 2003. Faktor-faktor yang memungkinkan terjadinya karies dentis diSMANegeri 15 Semarang. Jakarta : EGC

Waine, I., Meliala, A. and Siswianti, V. D. Y. (2022) 'Penanganan Komplain Di Rumah Sakit', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), pp. 127–132. doi: 10.22146/jmpk.v23i04.4253.