**DAFTAR PUSTAKA**

Anwar Arifin, Strategi Komunikasi,Bandung,Armilo,1984.

Buku panduan Standar Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012, Depeartemen Kesehatan RI, 2012.

Buku Pedoman RS.Islam Siti Khadijah Palembang.

Buku Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Konsep, Dasar dan Prinsip), Departemen Kesehatan RI, 1994.

Chandler, A.D, *Strategy and Structure* ,MA:MIT Press,1962.

Colin Coulson-Thomas, *Public Relations* Pedoman Paktisi Untuk PR, Jakarta:Bumi Aksara,1990.

Dennis L.Wilcot, Philip H. Ault, Warren K. Agee, *Public Relation* Strategi dan Taktik Jilid I,Tanggerang:Kharisma Publishing Group,2011.

Frida Kusumawastuti, “Dasar-Dasar Humas” Bogor PT Ghalla Indonesia dengan umm press,2004.

Gruning And Hunt, *Managing Public Relations*, London: Thomson Learning,1984.

Harlow,R.F. *Building a Public Relations Definition, Public Relations Review*, Winter,1976.

Holt, Shel, *Public Relations On The Net,*New York: Amacom,1990.

Ikbar, Yanuar, Metode Penelitian Sosial Kualitatif Panduan Membuat Tugas Akhir/Karya Ilmiah. Bandung : PT Refika Aditama,2012.

Jefkins, Frank,”*Public Relations*” Edisi Kelima, Previsi Daniel Yadin. Jakarta,Erlangga, 2003.

J.Handly Wright & Byron H Christian, *Public Relation In Management*.1949.

M.Linggor Anggoro, Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia, Jakarta:Bumi Aksara,2008.

Matthew B, Miles A, Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press, 1992.

Rhenald Kasali, Manajemen *Public Relations* Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti,1994.

Rosady Ruslan*,* Kiat dan Strategi Kampanye *Public Relations,* Edisi Revisi. Jakarta :PT RajaGrafindo Persada, 2000.

Rosady Ruslan,Manajemen *Public Relations* & Media Komunikasi:Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,1999.

Silih Agung Wasesa, Strategi *Public Relations*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama,2006.

Scoot M. Cutlip, Allen H. centre, glen M. broom, *effective Public Relations*. Jakarta: Kencana,2009.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan *R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Ton Kertopati, Dua Aspek Kehumasan, Dalam bulletin pengetahuan kehumasan, Dit. Bin Humas Deppn RI, 1976.

Tabloid RS.Islam Siti Khadijah Palembang.

Wawancara dengan Ibu Nala Rosmini Selaku Kepala Urusan Humas, Marketing,dan MOU RS. Islam Siti Khadijah Palembang.

Http://elib.unikom.ac.id/

Http://[www.rumah-sakit.findthebest.co.id/I/729/RS-Siti](http://www.rumah-sakit.findthebest.co.id/I/729/RS-Siti) Khadijah//

[Http:*//www.kompasiana.com/www.vefisaefullah.com/teknik-wawancara jurnalistik\_/*](Http://www.kompasiana.com/www.vefisaefullah.com/teknik-wawancara%20jurnalistik_/).

Http:/rsi-sitikhadijah.com/

Skripsi Lusi Widhiyanti Yanuaria, Fakultas Ilmu Sosial. Dengan judul “Strategi PT. Kereta Api Indonesia (KAI) dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api Studi Kasus di Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011”.

Skripsi Dita Rahmawati Iriyanti, Fakultas Ekonomi. Dengan judul “Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta”.

Laporan Kuliah Kerja Media Zan Ika Rakhmawati, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan judul “Peran Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan RS. PKU Muhammadiyah Surakarta(Deskripsi Mengenai Peranan, Fungsi, dan tugas Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di RS. PKU Muhammadiyah Surakarta)”.

Skripsi Mukhtolib Muhammad, Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan judul “Strategi Pelayanan Unit VIP Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kabupaten Temanggung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien”.

Skripsi Elisabeth Davina Permata Sari, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta. Dengan Judul “Strategi Pelayanan *Customer Service* Di Bank Centre Asia Dalam Menangani *Complaint* Nasabah(Studi Kasus pada Bank Central Asia Kantor Pusat Thamrin)”.