

DAFTAR PUSTAKA

1. Dewi Pratiwi R, dkk. *Manajemen Rumah Sakit (Teori Dan Aplikasi)*. (Munandar A, ed.). Media Sains Indonesia; 2022.
2. Bramantoro T. *Pengantar Klasifikasi Dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan: Penjelasan Praktis Dari Undang-Undang Dan Peraturan Menteri Kesehatan*. Airlangga University Press; 2017.
3. Kurniati RR, Hamid D, Arifin Z. The effect of customer relationship marketing (CRM) and service quality to corporate image, value, customer satisfaction, and customer loyalty. Published online 2021.
4. Irmayana Syam N. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. Published online 2019.
5. Fuada N, Susanti E, Oktarini S. GAMBARAN PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH M. NATSIR SOLOK. *Menara Medika*. Published online 2022.
6. Sapriyana RA, Supriyadi. Analisis Penanganan Keluhan Pasien Di RS Al Islam Bandung. *Festival Riset Ilmiah Teknologi Dan Akuntansi*. Published online 2023.
7. Millani N, Semiarty R, Machmud R. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap Di RSUD Rasidin Kota Padang*. Vol 8.; 2019. <http://jurnal.fk.unand.ac.id>
8. Alfiah N. *Hubungan Penanganan Keluhan (Complait Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun Tahun 2018*. Stikes Bhakti Husada; 2018.
9. Ariadi H. KOMPLAIN PASIEN DI PELAYANAN RUMAH SAKIT (Patient Complaints In Hospital Services). *Caring Nursing Jurnal*. Published

- online April 2019. Accessed November 13, 2024. <https://journal.umbjm.ac.id/index.php/caring-nursing/article/download/275/191/>
10. Fezani AM. *STUDY JENIS KOMPLAIN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. RASIDIN KOTA PADANG TAHUN 2022*. Universitas Andalas; 2022.
 11. Pratiwi RP, Sastrowijoto S, Kusmaryanto. *PENERAPAN NILAI ALTRUISME DAN RESPONSIBILITAS DOKTER DALAM MENANGANI PENGADUAN (KOMPLAIN) PASIEN DI RUMAH SAKIT*. Universitas Gadjah Mada; 2021.
 12. Tjiptono F, Chandra G. *Service, Quality Dan Customer Satisfaction*. Edisi 5. Andi Offset; 2019. <https://books.google.co.id/books?id=-zHvzwEACAAJ>
 13. Yonasari E, Arso SP, Kusumastuti W. GAMBARAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI UNIT CUSTOMER SERVICE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TUGUREJO SEMARANG. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2018;Volume 6. Accessed November 27, 2024. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
 14. Waiane I, Meliala A, Dwi Yuli Siswianti V. *PENANGANAN KOMPLAIN DI RUMAH SAKIT (THE COMPLAINTS HANDLING IN THE HOSPITAL)*. Vol 23.; 2020.
 15. Sudalhar, Rianto AT, Fithri I. LITERATURE REVIEW : PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Muhammadiyah Bojonegoro. *JHS: Journal Hospital Science*. 2020;3(1):68-77. Accessed December 2, 2024. <http://e-journal.stikesmuhbojonegoro.ac.id>
 16. Purwantinah A, Budi Kartiningsih N. *DASAR-DASAR PEMASARAN*. (Suartini K, ed.). Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia; 2023. <https://buku.kemdikbud.go.id>

17. Lou Musu K, Suryawati C, Warsono H. *Analisis Sistem Penanganan Komplain Di Rumah Sakit Permata Medika Semarang*.; 2020.
18. Medatama RG. *Analisis Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pasien Pada Unit Marketing Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo 2011*. Universitas Indonesia; 2011.
19. Charityjidda. IMPACT OF COMPLAINT HANDLING ON CUSTOMER SATISFACTION, LOYALTY, AND BRAND REPUTATION IN HOSPITALITY ORGANISATIONS. *International Journal of Business & Management Science (IJBEMS)*. 2024;Vol. 5. Accessed November 30, 2024. www.harvardpublications.com
20. Majid SA. Customer service dalam bisnis jasa transportasi. *Jakarta: Rajawali Pers*. Published online 2009.
21. Afidah HN. *Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*.; 2013.
22. Saputra S, Kusumawardani LW. ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN LAYANAN POS EXPRESS PADA KANTOR POS KEDIRI 64100. *Bisnis dan Pemasaran*. 2020;10. www.posindonesia.co.id
23. Suryadartiwi W. The Effect of Complaint Handling on Patient Loyalty Through Satisfaction Complaint Handling at Home Organizers of BPJS Yogyakarta. *Journal of hospital Administration and Management*. 2020;Vol 1. Accessed November 29, 2024. <https://doi.org/10.54973/jham.v1i1.52>
24. Tugiarto A, Pratiwi F, Azkya A, et al. PENGOLAHAN DATA PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BUMI AYU KOTA DUMAI BERBASIS WEB. *Jurnal Informatika, Manajemen dan Komputer*. 2018;10(2).
25. Pemerintah Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia NO 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran*.; 2004.

26. Mulyana, Situmorang M, Larasaty G. ANALISIS UMUM PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI KLINIK UTAMA X TAHUN 2022. *Warta Dharmawangsa*. 2023;Volume 17. Accessed November 22, 2024. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i2.3195>
27. *Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.; 2023.
28. Christianto H. *KONSEP HAK SESEORANG ATAS TUBUH DALAM TRANSPLANTASI ORGAN BERDASARKAN NILAI KEMANUSIAAN*.; 2011.
29. Prawiroharjo P, Hatta GF, Rozaliyani A, Harinda F, Sidipratomo P. Etika Menangani Komplain Pasien/Keluarganya pada Konteks Layanan Gawat Darurat dan Elektif. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*. 2020;4(1):9. doi:10.26880/jeki.v4i1.40
30. Pemerintah Republik Indonesia. *Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.; 2009.
31. Adikoesoemo S. *Manajemen Rumah Sakit*. Pustaka Sinar Harapan; 2012.
32. Triana Y, Rizqan Akmal A, Adilah Yasmin N, Sari R. *Hubungan Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum*. Vol 5.; 2023.
33. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*.; 2020.
34. Santoso APA, Listyorini PI, Suyatno A, Pujiyanto R, Oktaviani I. Administrasi Kebijakan Rumah Sakit. *Trans Info Media*. Published online 2021.
35. Jurotulimaniyah UH. *Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dungus*

Madiun Tahun 2019. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia; 2019.

36. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *PERMENKES Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan.*; 2017.
37. *Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI).* Ikatan Dokter Indonesia (IDI); 2013.