DAFTAR PUSTAKA

Anak Agung Sri Mulyani. (2016). *Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar Tahun 2016.*

Butterick, K. (2012). Pengantar Public Relations: *Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.*

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective Public Relations* (Edisi ke-9). Pearson Education.

Dayanti, D., Kusumastuti, F., & Puspo, R. (2015). *Hubungan Masyarakat*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Hamrianto. (2012). *Peran Public Relations dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru Tahun 2012*.

Intan Muharni. (2016). *Strategi Humas dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang Tahun 2016.*

Kusumastuti, F. (2012). *Dasar-Dasar Humas* (Cet. 1). Jakarta: Ghalia Indonesia.

Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. T., Toth, E. L., & Van Leuven, J. K. (2007). *Public Relations: The Profession and the Practice*. New York: McGraw-Hill Education.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Public Relations: Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: Pustaka Setia.

Ningsih, M. A., Ridwan, H., & Komunikasi, J. I. (2021). Kontribusi jaringan komunikasi kelompok dalam organisasi Kawan Inspirasi Kendari di Kota Kendari. *Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rumengan, D., dkk. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sari, D. P. (2014). Pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada niat pembelian ulang konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 1–10.

Stainback, S. (dalam Sugiyono). (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.

Widyanto, A., Sunarti, & Pangestuti, E. (2017). Pengaruh e-WOM di Instagram terhadap minat berkunjung dan dampaknya pada keputusan berkunjung (Survei pada pengunjung Hawai Waterpark Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 45(1), 94–101