

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Zuchri. (2021). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Syakir Media Press.
- Ariany Ria, Putera Roni Ekha, & Damsar. (2018). *MODEL MOTIVASI EMPAT PILAR: REDISAIN PERILAKU LAYANAN Front-Liner DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH*. Erka.
- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Munyanti, Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., Firdaus, Sudirman, A., & Pratisila, M. (2024). *MANAJEMEN LAYANAN PELANGGAN*. Widina Media Utama.
- Arirevi. 2019. Service Excellence Rumah Sakit.  
<https://www.scribd.com/document/402223485/>
- Attamimi, H. R., Lestari, Y., & Rinenggantyas, N. M. (2024). Pentingnya Kemampuan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Compromise Journal : Community Proffesional Service Journal*, 2(1), 25–29.  
<https://doi.org/10.57213/compromisejournal.v2i1.169>
- Dewi, R. D. C., & Suryono. (2024). *Komunikasi Kesehatan dan Interpersonal Skill Tenaga Kesehatan*. CV. Green Publisher Indonesia.
- Erawati Puti. (2022). *PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH PERILAKU CARING DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN KARANGASEM*. 1. <http://eprints.unmas.ac.id/id/eprint/1719>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Nofildaputri, R., & Waris, L. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (1st ed.). PT.Global Eksekutif Teknologi. [www.globaleksekutifteknologi.co.id](http://www.globaleksekutifteknologi.co.id)
- Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., & Sukmana, D. J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.  
<https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Haro, M., Fahmi, A., Reffita, L. I., Ningsih, N., Alwi, N., Wahyuningsih, Adib, Iskadar, A., Permatasari, R., & Romainur. (2022). *COVER*. CV, Media Sains Indonesia.
- Haryoko Spto, Bahartiar, & Arwadi Fajar. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Konsep, Teknik dan Prosedur Analisis*. Universitas Negeri Makassar.
- Hidayah, F. N., Kapege, L. A., & Hasyim, A. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pengguna LRT Jakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 4, 2024.  
<https://doi.org/10.47233/jkomdis.v4i4.1992>
- Hidayah, N., & Ashar, M. U. (2020). *MANAJEMEN KONFLIK PELAYANAN KESEHATAN*. 2020. <http://ebooks.uin-alauddin.ac.id/>
- Irawan, S. (2020). *HUBUNGAN KEANDALAN, KETANGGAPAN, DAN SIKAP EMPATI PADA PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSU KASIH BUNDA*. Institut Kesehatan Rajawali.

- Irfaniniswan, Basri, E., & Syahrudin. (2024). POLA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT DJAFAR HARUN KABUPATEN KOLAKA UTARA. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2.
- Ishaq, R. (2015). *Kuliah Public Relations: Pengantar dan Praktik* (1st ed.). STAIN Kediri Press.
- Junaedi, B., Indriyani, D., & Adriani, S. W. (2024). HUBUNGAN PERILAKU 5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN, SANTUN) PADA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG TERATAI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. KOESNADI BONDOWOSO. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan Medic*, 5.
- Kumara, A. R. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Universitas Ahmad Dahlan.
- Kusnandar, H., & Andini, D. (2024). *BUKU AJAR PELAYANAN PRIMA DI ERA DIGITAL*. Widina Media Utama. [www.freepik.com](http://www.freepik.com)
- Machmud, A. N. (2020). *JURNAL VOICE OF MIDWIFERY THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON INPATIENT SATISFACTION* (Vol. 10, Issue 2).
- Melia, M. T., Sutiapermana, A., Alfaromona Sumarezs Titahelu, J., Hendrayani, Y., Putu Sinta Dewi, N., Musfirowati Hanika, I., Mu, A., Irwansyah, R., Sri Dana Afriza, E., Triwardhani, D., Djalul Sembada, A., Safrida Harahap, V., & Dini Pravita, V. (2021). *Public Relations (Komunikasi Strategis, Digital dan Bertanggung Jawab Sosial)*. WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG. [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)
- Mundakir. (2016). *Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Indomedia Pustaka. <https://doi.org/1>
- Murdiyanto Eko. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF: Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat.
- Naimah, J. (2020). *PENERAPAN SERVICE EXCELLENT OLEH FRONTLINER DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM PEKANBARU*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Nasrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & Untari, S. R. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. UMSIDA PRESS.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV. Harfa Creative.
- Nugrahani Rah Utami, & Ariputri Aiza Nabilla. (2023). *pelatihan komunikasi oetomo hospital*. 6.
- Nursapiah. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF* (Sazali Hasan, Ed.; 1st ed.). Wal Ashri Publishing.
- Qorib, F. (2020). *STRATEGI PUBLIC RELATIONS (Dalam Mengembangkan Pariwisata)* (1st ed.). Forum Pemuda Aswaja.
- Rakadiputra, R. R., & Naryoso, A. (2019). HUBUNGAN ANTARA KECAKAPAN KOMUNIKASI FRONTLINER DENGAN KEPUASAN NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA. *E-Journal Universitas Diponegoro*.

- Ramadhani, R., & Sediawan, M. N. L. (2022). KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN SUATU STUDI TINJAUAN SISTEMATIS. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 7(2), 65–70. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v7i2.21>
- Ranti Muhammad Y. S. (2017). *EXCELLENCE THEORY DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI PADA BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN*.
- Reni Dewi, & Asmawati Siri. (2016). *Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah*.
- Rochmaniah, A., Dharma, F. A., Utomo, D. M. bUDI, Mojopahit, J., & Sidoarjo, B. (2021). *Buku Ajar Dasar-dasar Public Relations*. Umsida Press.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Seitel, F. P. . (2017). *The practice of public relations*. Pearson.
- Solichin, M. (2021). *PARADIGMA KONSTRUKTIVISME DALAM BELAJAR DAN PEMBELAJARAN*. Duta Media Publishing.
- Sholihah, A. (2011). *POLA KOMUNIKASI PERAWAT DAN PASIEN RAWAT INAP DALAM PELAYANAN MEDIS DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH.
- Sissigi, D., & Darmastuti, R. (2023). STRATEGI PENANGANAN KOMPLAIN HUMAS MARKETING RS PANTI RAHAYU PURWODADI MELALUI EDUKASI DENGAN PENDEKATAN BUDAYA JAWA. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 8(3), 458–468. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i3.60>
- Sulistiyani, N. K. W. S. (2018). *PELAYANAN PRIMA* (1st ed.). Kresna Bina Insan Prima.
- Taufiqi, A., Zaki, H. A., & Setiawati, D. (2023). *Analisis Strategi Komunikasi Dalam Penerapan Pelayanan Prima Di RSUD Dr Soedono Madiun A Communication Strategy Analysis In The Application Of Excellent Service At Dr. Soedono Madiun Hospital* (Vol. 10, Issue 1).
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics*, 1(2).
- Widasmara, D., Budianto, M. B., Asmiragani, S., Herawati, H., & Alamsyah, A. (2023). Peningkatan Pengetahuan tentang Komunikasi Efektif melalui Pelatihan bagi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar, Malang. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*.
- Widodo, M. S., & Hariyanto, H. (2023). *PELATIHAN EMOTIONAL INTELLIGENT UNTUK MENINGKATKAN SERVICE QUALITY PADA FRONTLINER DI SALAH SATU PERGURUAN TINGGI SWASTA*.
- Wulandari, W. E. (2020). Helping Relationship dalam Komunikasi Keperawatan <https://www.scribd.com/document/459330592/>

Zahoor, A., & Khan, D. (2022). Frontline service employees and customer engagement: some further insights. *IIM Ranchi Journal of Management Studies*, 1(2), 175–190. <https://doi.org/10.1108/irjms-06-2021-0016>