

DAFTAR PUSTAKA

- Adhyka, N. (2025). *PUBLIC RELATIONS DAN CUSTOMER SERVICE RUMAH SAKIT*. Penerbit CV. Gita Lentera. <https://gitalentera.com>
- Akbar, R., Sukmawati, U. S., & Katsirin, K. (2024). Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(3), 430–448. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i3.350>
- Aran, Y. P. L., & Andiyansari, P. (2024). Analisis Kuantitatif Pengaruh *Marketing Public Relations* terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Panti Rapih No. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2273–2280. <https://doi.org/10.54082/jupin.883>
- Bramasta, A. A., & Keni. (2024). STUDI MENGENAI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI JAWA TENGAH. *MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 8, 443–454. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29692>
- Childers Hon, L., Grunig, J. E., Anderson Patrick Jackson Burson-Marsteller Jackson, F. W., Glen Broom Bruce C Jeffries-Fox, W. M., & Felton Walter Lindenmann, J. K. (1999). *GUIDELINES FOR MEASURING RELATIONSHIPS IN PUBLIC RELATIONS*. www.instituteforpr.com
- David, & Magibalan. (2025). The Role of Public Relation in Selected Hospital with Special Reference to Tirupur City. No. *Journal of Research Publication and Reviews*, 6(4), 9670–9676. <https://doi.org/10.55248/gengpi.6.0425.1589>
- Gunawan, R., & Isnaini, M. (2021). *Implementation of Customer Communication to Maintain the Hospital Image from the Issues of Coviding Patients*. Mediator: *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 16–32. <https://doi.org/10.29313/mediator.v14i1.7667>
- Iqbal Nur Aswad, Samsul Bahri, & Muhammad Alwi. (2024). Model Komunikasi Digital *Branding* Rumah Sakit “JIH” No. Yang Dikelola Digital Creative Agency Kotakmedia No. *Jurnal E-Bussiness Institut Teknologi Dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar*, 4(1), 90–99. <https://doi.org/10.59903/ebussiness.v4i1.108>
- Muin, A. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Pratiwi, N. R., & Paramita, S. (2024). Strategi Public Relations dalam Melakukan Branding Melalui Instagram Warta Bogasari. *Prologia*, 8, 73–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/pr.v8i1.21634>
- Sinduwiatmo, K. (2018). *BUKU AJAR MANAJEMENT PUBLIC RELATION*. UMSIDA Press.

- Soraya, S., Syamanta, T., Saidi Raja Bakkol Harahap, H., & Greg, M. (2023). *Impact of the National Health Insurance Program (JKN) on Access to Public Health Services: A Comprehensive Analysis*. *Ilmu Pendidikan Dan Humaniora*, 12(3), 133–151. <https://journals.istikad.or.id/No.php/jiph/No>.
- Sulfiah, A., Amalia, D. U., Jannah, F., Nurhasanah, S., Febriyanti, Y., & Ferdiana, R. (2025). Strategi Public Relation Klinik Pratama Bina Medika Kota Serang Dalam Membangun *Brand Awareness*. *Konsensus : Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 57–67. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.597>
- Tim penyusun Profil RSUD Kawali. (2024). *PROFIL RSUD KAWALI TAHUN 2024*.
- UU 24 Tahun 2011 Tentang BPJS, Pub. L. LN.2011/No. 116, TLN No. 5256, LL SETNEG: 10 HLM (2011).
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, N., Widya, N., & Rogayah. (2023). *BUKU AJAR METODE PENELITIAN*. CV Science Techno Direct.
- Zeqiri, M. (2021). *Access and its contribution to achieving trust and satisfaction in inter-ethnic relationships*. *Corporate Communications*, 26(1), 205–220. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2020-0013>
- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Taqwin, N., Masita, . . . Sari, E. M. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- DJSN. (2025). *Monthly Report Monitoring JKN-Dewan Jaminan Sosial Nasional*. SJSN (Sistem JamInan Sosial Nasional. Dipetik Desember 11, 2025, dari https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan-bulanan/Monthly_Report_JKN_06_2025.pdf
- El Ishaq, R. (2015). *Kuliah Public Relations: Pengantar dan Praktik*. Kediri: STAIN Kediri Press.
- Hermansyah, D. (2022, No. 10). *RSUD Kawali Ciamis Resmi Dibuka, Warga Bisa Manfaatkan Layanan BPJS*. Dipetik Desember 21, 2025, dari detikNews: <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5891598/rsud-kawali-ciamis-resmi-dibuka-warga-bisa-manfaatkan-layanan-bpjs>
- Hidayat, A. (2025, September 24). *27 Ribu Peserta BPJS Kesehatan Ngeluh soal Pelayanan*. Diambil kembali dari DETIKFINANCE: <https://finance.detik.com/moneter/d-8128093/27-ribu-peserta-bpjs-kesehatan-ngeluh-soal-pelayanan>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.

- Jujang. (2026, Februari 28). *Komitmen RSUD Kawali Ciamis dalam Menyediakan Pelayanan Kesehatan Prima bagi Masyarakat*. Dipetik No. 05, 2026, dari Harapan Rakyat: <https://www.harapanrakyat.com/2026/02/komitmen-rsud-kawali-ciamis-dalam-menyediakan-pelayanan-kesehatan-prima-bagi-masyarakat/>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. No.: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
- Musi, S., & dkk. (2022). *Penulisan Kreatif Public Relations*. (A. Djamereng, Penyunt.) Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Ningsih, K. P. (2022). Penentuan Populasi Sampel dan Data. Dalam Amruddin, R. Priyanda, T. S. Agustina, N. S. Ariantini, N. A. Rusmayani, D. A. Aslindar, . . . D. Wicaksono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (hal. 93). Sukaharjo: Pradina Pustaka.
- PERMENKES. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit*. Pemerintah Republik No., No.
- Pirnando, T. (2025, Juli 11). *DPRD Minta Dinkes DKI Sanksi RSUD yang Diskriminasi terhadap Pasien BPJS*. Dipetik No. 9, 2026, dari SinPo.id: <https://sinpo.id/detail/100297/dprd-minta-dinkes-dki-sanksi-rsud-yang-diskriminasi-terhadap-pasien-bpjs>
- Putra, S., Risnita, Jailani, M. S., & Nasution, F. H. (2023). Penerapan Prinsip Dasar Etika Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 27876-27881.
- Smith, R. D. (2017). *Strategic Planning for Public Relations*. New York: Routledge.
- Ulfah, N. H. (2019). *Brand Equity dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di No*. Malang: Wineka Media.
- Yustina, E. W. (2012). *MENGENAL HUKUM RUMAH SAKIT*. Salendro Timur: CV Keni Media.
- Ayu, D. M. (2013). *HUBUNGAN AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS DAN KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT AWAL BROS*. Pekanbaru.
- Permenkes. (2026). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Rumah Sakit. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Kesehatan No. No.: Kementerian Kesehatan Republik No.*
- Permenkes. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 Tentang kesehatan. BPK RI*. Jakarta.