

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Alwi, Syafaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Azwar S. 2002. *Sikap Manusia Edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Baccal, Robert. 2005. *Performance Management*. Jakarta : GM.
- Basri, Rivai. 2005. *Performance Appraisal*. Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Basu Swastha, DH dan T. Hani Handoko. 1987. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Jakarta: Liberty.
- Bernardin and Russel, 1993. *Human Resource Management*. New jersey : International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Budiastuti. 2002. *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*, [http:// www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan](http://www/klinis.wordpress.com/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-keperawatan) diunduh pada tanggal 2 januari 2015.
- Cascio, W. F. 2006. *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work-Life, profits*. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Depkes RI. 2005. *Rancangan Pembangunan Kesehatan*, Jakarta.
- Eravianti. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*. Padang.

- Fandy, Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gani, Ascrobat. 1995. *Teori Biaya*. Buku Panduan Analisis Biaya dan Penyesuaian Tarif Pelayanan Kesehatan di Indonesia. Jakarta: FKM UI.
- Gitosudarmo, Indriyo dan Sudita, I Nyoman. 1997. *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta : BPF.
- Griffith. 1987. *Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. Jakarta: Guna Jaya.
- Handayani, Soewarno. 1983. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Haryanti. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 1998. *Riset Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Indra, Jati Sidi. 2001. *Menuju Masyarakat Belajar (Menggagas Paradigma baru Pendidikan)*. Jakarta: PT. Logos Wacana Ilmu.
- Ivancevich, Jhon M. 2001. *Human resource management* Edisi; 8 th, Boston ; McGraw-Hill.
- Jalimun dkk. 2014. *Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya*. Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia. 1.(10). 1-11.

- Junaedi. 2002. *Balanced Scorecard: Pengukuran Kinerja Pada Pemerintah Daerah*. KOMPAK, No. 6, September.
- Kotler, dan Amstrong. 1988. *Dasar-dasar pemasaran*. diterjemahkan oleh Bandung Sarwiji. Edisi Sembilan. Jilid 1. Penerbit PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, P. 1994. *Marketing management*, Prentice Hall. Inc. New York, USA: Englewood Cliff; dalam Hafizurrachman, 2004 tentang Pengukuran kepuasan suatu institusi kesehatan.
- Laksono, Trisantoro. 2005. *Good Governance dan Sistem Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya.
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Mukti, M. 2007. *Sistem Jaminan Kesehatan*. Konsep Desentralisasi Terintegrasi. Yogyakarta: Husada Mukti.
- Noel, Raymond A. Et all. 2006. *Fundamentals of human resource management* 4th edition. Newyork: McGraw-Hill.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Provinsi.
- Purwanto, H. 1999. *Pengantar Perilaku Manusia Untuk Keperawatan*. Penerbit Buku kedokteran EGC. Jakarta.
- Soekidjo Notoatmodjo. 1997. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan dalam Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sulastomo. 2005. *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Ikatan Dokter Indonesia.

Sulistiyani, Ambar Teguh. 2003. *Manajemen dan Sumber Daya Manusia : Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243.

W.A Gerungan. 1982. *Psikologi Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama.

