DAFTAR PUSTAKA

Aditama. T.Y. (2007), *Manajemen Administrasi Rumah Sakit* Edisi Kedua, Salemba Jakarta, Universitas Indonesia (UI-Press)

Ahmad Ainur Rohman, dkk, (2010), *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Asang Sulaiman, (2012), *Membangun Sumber Daya Manusia Berkualitas (Perspektif Organisasi Publik),* Surabaya, Brilian Internasional

Azwar A.(1996).*Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta,* Binarupa Aksara.

Bustami, (2011), Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aksepatabilitasnya, Jakarta, Penerbit Erlangga.

H.A.S. Moenir, (2009), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. BumiAksara.

J. Supranto, (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta.

Kotler Philip, (1995), *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, Jakarta, Penerbit Erlangga

LAN-RI,(2003), SANKRI, STIA-LAN, Vol. 2, Jakarta.

..... SANKRI, STIA-LAN, Edisi Revisi, Jakarta

Lijan Poltak Sinambela, dkk, (2008), *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara

Makmur, (2009), *Teori Manajemen Stratejik Dalam Pemerintahan dan Pembangunan*, Bandung, PT. RefikaAditama.

Napitupulu Paimin, (2007), *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung, P.T Alumni.

Notoatmodjo Soekidjo, (2003), *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Jakarta, PT. Rineka Cipta

Pasolong Harbani, (2010), *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Penerbit Alfabeta

Prasetyo, B, Jannah,L.M, (2005), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada

Ratminto, Atik Septi Winarsih, (2010), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Penerbit Pustaka Pelajar

Sinambela Poltak Lijan, (2006), *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.

Sugiyono, (2007), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung,* Penerbit Alfabeta Bandung.

STIA-LAN Makassar, (2013),*Pedoman Penulisan Tesis*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara, Makassar

Sulastomo, (2003), *Manajemen Kesehatan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama

Tjiptono, F, (2008), *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta Penerbit ANDI Yogyakarta

....., (2004), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Penerbit ANDI Yogyakarta

....., (2005), *Prinsip-Prinsip Total Quality Service,* Yogyakarta, Penerbit ANDI Yogyakarta

Tjiptono F, Chandra Gregerios, (2011), *Service, Quality & Satisfaction edisi ke 3,* Yogyakarta*,* Penerbit ANDI Yogyakarta

Valarie A, Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, (1990), *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perpections and Expectations*), New York, The Free Press

Wahyudi Kumorotomo, (1999), *Etika Administrasi Negara*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Waluyo, 2007, *Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Sumedang, CV Mandar Maju

Dokumen- dokumen

Undang-Undang Pelayanan Publik (UU. RI No. 25 Thn. 2009), Jakarta, Penerbit Sinar Grafika.

*UU. RI No. 36 Th. 2009 tentang Kesehatan dan UU. RI No. 44 Thn 2009 tentang Rumah Sakit,*Bandung, PenerbitCitra Umbara.

Mariati, (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RS Islam Malahayati Medan*, (Tesis), Program Pascasarjana USU Medan, Medan

Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik ,2003*