DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

A.F.Al-Assaf Mutu Pelayanan Kesehatan alih bahasa oleh Munaya Fauziah dan Andri Lukman EGC Jakarta 2003. Hal 16

A.M., Sardiman. 2007. Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Anderson, E.W., C. Fornell, dan R.R. Lehmann. 1994. "Customer satisfaction, market share and profitability : Findings for Sweden". Journall of Marketing, Vol. 58, No.1 : 53-56.

Arief. (2007). Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Bayu Media Publishing, Malang.

Arikunto, S. *2010*. Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi. Revisi). Jakarta : Rineka Cipta.

Azwar, Asrul. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Bina Rupa Aksara

Ballinger, Philip W. 2003 *Positioning and Radiologic Procedures, Eight Edition Vol. III*. Missouri : Mosby, Inc.. *Merril of Atlas Radiographic*

Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia

Dharma, Agus. 2003. Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Dehardt Janet and Robert Denhardt, 2007. *The New Public Service. Serving Not Steering,* ME Sharpe

Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. Service, Quality Satisfaction. Andi Ofset. Yogyakarta

Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising

----------, 2001. Strategi Pemasaran.. Andi Ofset.Yogyakarta

----------, *1997*, Strategi Pemasaran, Edisi Pertama ,Penerbit Andi, Yogyakarta.

Feigenbaum, Armand V. 1986. "Total Quality Control 3th Edition". Mc Graw-Hill. Singapore.

Hasibuan, Malayu. 1996. Organisasi dan Motivasi & Dasar-Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: Bumi Aksara

James L. Gibson.1996. Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses. Jakarta: Bina Rupa Aksara

J. Supranto M.A, 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Penerbit PT Renika Cipta,

Juran, Joseph M. (1993) Quality Planning and Analysis. Edisi ketiga. Mc-Graw Hill Book, Inc. New York.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2007). Manajemen Pemasaran, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta.

Kotler, Philip, 2003, Marketing Management, 11th edition, Prentice Hall, NewJersey

----------, 1995, diterjemahkan oleh Ancella Anitawai Hermawan, SE, MBA, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, Buku Dua, Edisi ke-8, Indonesia, Salemba Empat, Prentice Hall.

Rangkuti, Freddy. 2003. Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta : Gramedia : hal 31

Maringan, Masry Simbolon, Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004

Muh.Arif Tiro,2000: Analisis Korelasi dan regresi edisi kedua, Makassar, Makassar state University Press

Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta.

Pohan, I.S. 2006. *jaminan mutu layanan kesehatan; dasar-dasar pengertian dan penerapan.* Jakarta EGC.

Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2008. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Robbins, Stepen, 2007, Perilaku Organisasi. Terj: Benyamin Molan. New Jersey Prentice Hall, Inc.

Sedarmayanti, M. Pd. 2001. Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja. Bandung : CV. Mandar Maju.

Sekaran, Uma . 2003. Research Methods for Business : Skill-Building Approach, Fourth Edition, New York : John Wiley &nSons Inc

Siagian, Sondang. 1990; *Administrasi Pembangunan.* Jakarta : Gunung Agung

Silalahi, Ulbert. 2002. Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi. Bandung: Sinar Baru.

---------- 2005. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Sugiyon*o*. *2011*. *Metode Penelitian* Kuantitatif, kualitatif dan R & D.Alfabeta Bandung

Terry G.R.1977. *Principle Of Management,seventh edition*, Richard.D. Irwin, Inc.homewood, *llionis* .h.381

----------1993, Prinsip-prinsip Manajemen, Bumi Aksara, Jakarta.

----------., 2009, Prinsip-Prinsip Manajemen cetakan 11, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1990, Delivering Quality Services, Free Press, New York.

B. Dokumen :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU No. 11 tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya)

Jurnal

Chriswardani Suryawati, Dharminto, Zahroh Shaluhiyah, PENYUSUNAN INDIKATOR KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT DI PROVINSI JAWA TENGAH, JURNAL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN, Vol.09 2006 hal 177-184

Gadar, Kamisan dan Nek Kamal Yeop Yunus, 2009. The Influence of Personality and Socio-Economic Factors on Female Enterpreneurship Motivations in Malaysia, International Review of Business Research Papers, January, 5 (1), 67, 149 – 162

Munusamy Jayaraman, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. "Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia". International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 1, No. 4, October 2010

Saleh, Syafiuddin. 2004. Pelayanan Publik Yang Buruk dan Upaya Perbaikan Pelayanan Serta Moral Pegawai/Pejabat Publik. Falsafah Sains/PPS 702.

Supriyono Mamat (2008). Faktor-Faktor Risiko Yang berpengaruh Terhadap kejadian Penyakit Jantung.Tesis.UNDIP.Semarang. 2-3

Sureshchandar, G.S., Chandrashekaran Rajendran dan R. N Anantaraman, 2002, Determinant of Customer Perceived Services Quality: A Confirmatory Factor Analysis Approach, Journal of Service Marketing, Volume 16 (1).

C. SUMBER LAIN :

Depdiknas , 2007 Direktorat PSMK ,Jakarta

Depdiknas. (2002). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka

Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3) 2007.*Konsolidasi gerakan menuntut tanggung jawab negara untuk pemenuhan hak dasar melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang adil dan berkualitas"*.Jaringan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3). Bandung.

Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (1974)

http://balipaper.wordpress.com/2010/06/11/penelitian-survei-dalam-pendidikan/,