

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. (2009). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Alghamdi, F.S. (2014). *The Impact of Service Quality Perception on Patient Satisfaction in Government Hospitals in Southern Saudi Arabia*. [www.smj.org.sa](http://www.smj.org.sa) Saudi Med J 2014; Vol. 35 (10). [Accessed April 10, 2016]
- Atmanto, A. (2014). *Analisis Pengaruh Sikap, Pengetahuan, Keterampilan, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro*. Tesis. Yogyakarta : Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada.
- Aziz, A.A. (2007). *Gambaran kepuasan pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang*. Tesis. Yogyakarta : Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Azwar, S. (2013). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Keempat. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Chang, C.S., Chen, S.Y., & Lan, Y.T. (2013). *Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounter* <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/13/22> [Accessed May 12, 2015]
- Dahlan, M.S. (2011). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Edisi Keenam. Jakarta : Salemba Medika.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Dieleman, M., Toonen, J., Touré, H., & Martineau, T. (2006). *The match between motivation and performance management of health sector workers in Mali*. <http://www.human-resources-health.com/content/4/1/2> [Accessed May 12, 2015]
- Djaafar, L. (2008). *Hubungan Kemampuan dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah (Setda) Kota Gorontalo*. Tesis. Yogyakarta : Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Gadjah Mada.

- Gaibu, I. (2009). *Komitmen Organisasi, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Halmahera Timur*. Tesis. Yogyakarta : Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Universitas Gadjah Mada.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (1996). *Organisasi dan Perilaku, Struktur, Proses* Jarkasih (alih bahasa), Jakarta :Penerbit Erlangga.
- Gomes, F.C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hajikhani, S., Tabibi, S.J., & Riahi, L. (2016). *The Relationship Between the Customer Relationship Management and Patients' Loyalty to Hospitals*. Global Journal of Health Science; Vol. 8, No. 3; 2016 ISSN 1916-9736 E-ISSN 1916-9744. [Accessed June 16,2016]
- Handoko, T.H. (2011). *Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Handoko,T.H. (2011) *Penilaian Prestasi Kerja*. <http://definisiimu.blogspot.com.2011>. [Diakses 16 November 2014]
- Indrawati, A.D. (2013).*Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar*.*Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 2, Agustus 2013.
- Irmawati dan Kurniasari, (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di Rsud Moewardi Jebres*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 15, Nomor 1, Juni 2010, hlm. 1-16.
- Kementrian kesehatan republik Indonesia. (2010). *Undang-Undang Nomor 44 Tahun (2009), Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MenKes/Per/III/2010 : tentang rumah sakit dan klasifikasi rumah sakit*.
- Kezel, M., Budyck, K., & Schultz, C. (2011). *Shared Communication Processes within Healthcare Teams for Rare Diseases and Their Influence on Healthcare Professionals' Innovative Behavior and Patient Satisfaction*. *Implementation Science* 2011, 6:40 <http://www.implementationscience.com/content/6/1/40>. [Accessed March 02,2016]
- Koentjoro, T. (2011). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi.

- Kotler, P. & Kellen, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Molan, B. (alih bahasa) Jakarta : Penerbit Indeks.
- Krisdianto, A. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 11, april 2009.
- Kriyantono. R. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : PT. Kencana Prenada Media Group
- Lei, P., & Jolibert, A. (2012). *A Three-Model Comparison of The Relationship Between Quality, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Study of The Chinese Healthcare System*. <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/12/436> [Accessed January 12,2015]
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2. Kasus Iso 9001 Standar dan Sistem Mutu*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama Bandung.
- Moehariono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Bogor : Penerbit Galia Indonesia.
- Muchlas, M. (2008). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta :Gadjah Mada University Press.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen ; Sistem Pelipatgandaan Kinerja Perusahaan*. Edisi ketiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Nezenega, Z.S., Gacho, M., & Tafere, T.E. (2013). *Patient Satisfaction on Tuberculosis Treatment Service and Adherence to Treatment in Public Health Facilities of Sidama Zone, South Ethiopia*. <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/13/110> [Accessed March 02,2016]
- Nimalathasan, B. (2010). *Job Satisfaction and Employee's Work Performance : A Case Study of People's Bank in Jaffna Peninsula, Sri Lanka*. <http://www.academia.edu/2412890/> [Accessed Juli 03,2015]
- Pouragha, B., & Zarei, E. (2016). *The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction in Teaching Hospitals in Iran*. *Mater Sociomed*. 2016 Feb; 28(1): 21-25 [Accessed March 10,2016]

- Rangkuti, F. (2010) *Measuring Customer Satisfaction ; Teknik Mengukur dan Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, V. (2009). *Penilaian Prestasi Kerja ;Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2009). *Perilaku Organisasi*. Angelica, D., Cahyani, R., & Rosyid, A. (alih bahasa). Jakarta : Salemba empat.
- Robbins, S.P. (2007). *Prinsip – Prinsip Perilaku Oraganisasi*, Edisi Kelima, Jakarta :Penerbit Erlangga.
- Sastrohadiwiryo, (2011). *Penilaian Prestasi Kerja Pelayanan Kesehatan*. <http://definisiimu.blogspot.com.2011>. [Diakses 9 Januari, 2015]
- Setiawan, (2013) *Tipe dan Karakter Pelanggan* .<http://infobisnishot.com/2013/0>. [Diakses 9 desember, 2015]
- Siagian, S.P. (2009) *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sudjana, (2009). *Metode Statistik*. Tarsito Bandung
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyani, A.T., & Rosidah. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supriyanto., & Bodroastuti, T. (2012). *Pengaruh Kemampuan, Usaha dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja*. *Jurnal Manajemen*
- Talombo, M.G. (2007). *Hubungan Perilaku Pemberi Pelayanan dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Menurut Penilaian Pelanggan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Banggai Propinsi Sulawesi Tengah*. Tesis. Yogyakarta : Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada.

- Tjiptono, F. (2007). *Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2009). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Torpie, K. (2014). *Customer Service vs. Patient Care*. Patient Experience Journal, Volume 1, Issue 2 - Fall 2014 Fall 2014. [Accessed March 02,2016]
- Weinberg, D.B., Avgar, A.C., Sugrue, N.M., & Miner, D.C. (2012) *The Importance of a High-Performance Work Environment in Hospitals*. HSR: Health Services Research 48:1 (February 2013) DOI: 10.1111/j.1475-6773.2012.01438.x. [Accessed June 16,2016]
- Woldeyohanes, T.R., Woldehaimanot, T.E., Kerie, M.W., Mengistie, M.A., & Yesuf, E.A. (2015). *Perceived Patient Satisfaction with in-Patient Services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia*. BMC Res Notes (2015) 8:285 DOI 10.1186/s13104-015-1179-8. [Accessed March 02,2016]
- Zhou, P., Bundorf, K., Chang, J.L., Huang, J.X., & Xue, D. (2011). *Organizational Culture and Its Relationship with Hospital Performance in Public Hospitals in China*. HSR: Health Services Research 46:6, Part II (December 2011) DOI: 10.1111/j.1475-6773.2011.01336.x. [Accessed June 16,2016]