

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Batinggi, B.A., 2013. *Manajemen Pelayanan Publik Pertama.*, Yogyakarta: Andi.
- Arambewela, R. dan J.H., 2009. An Empirical Model of International Student Satisfaction. *Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4), pp.555–569.
- Aryani, D.W.I., 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurna Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17, pp.114–126.
- Bahri, 2006. *Strategi Belajar Mengajar Revisi*, Ce., Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangun Wilson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia pertama.*, Jakarta: Erlangga.
- Beatson A., 2006. Satisfaction and Commitment Throug Self-Service Technology and Personal Service Usage. *Journal of Marketing Management*, 23, pp.853–882.
- Bernadin, H.J dan Rusell, J., 1993. *Human Resources Management: An Experiential Approach* Terjemahan. I. Grow-Hill, ed., Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Brontoharjo, W. dan, 2003. *Tingkatan Kinerja Perusahaan anda dengan Merit Sistem*, Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Celia C. Lo, 2010. How Student Satisfaction Factors Affect Perceived Learning. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 10(1), pp.47–54.
- Chandra, 2011. *Analisis Internal dan Eksternal Kesiapan RSUD H. Abdul Aziz Marbahan untuk Penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)*. UGM.
- Dadan, 2010. *Kesiapan RSUD Kota Bandung Dalam Rangka Menuju Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)*.
- Daryanto, 2010. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Dunn, W., 2000. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. In Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Edris, M., 2012. Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 9, pp.1–18.
- Elliott, K.. and D.S., 2002. An Alternative Approach to Assessing this Important Concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), pp.197–209.
- Fadli, U., Fadili, D.A. & Kartawijaya, Y., 2012. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Komitmen Kerja Pada PT (Persero) Rayon Rengasdengklok, 09(13), pp.577–589.
- Gibson, J.L, Ivanchevich, J.. dan D., 1996. *Organisasi : Perilaku, struktur, proses, (terjemahan)*, Penerj Andiarni, N 8th ed. L. Saputra, ed., Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gomes, F.C., 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta.
- Hasibuan, M.S., *Manajemen SDM*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hersey, 2005. *Managing Human Resources.*, Mc. Graw Hill.
- John W. Creswell, 2009. *Research Design* ketiga. Qudsy.Z SAifuddin, ed., Yogyakarta: SAGE.
- Keban, 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik ; Konsep, Teori, Isu*, Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Kemenkes, 2005. *Peraturan Pemerintah RI No. 23/2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU)*, Jakarta.
- Kementerian Pendidikan Tinggi, 2012. *Undang-Undang RI Tentang Pendidikan Tinggi*, Jakarta.
- Kepmenkes, 2012. *Kepmenkes No. 19/KMK.05/2012 tentang Penetapan Poltekkes Kemenkes Bengkulu sebagai Institusi Badan Layanan Umum (BLU) secara penuh*, Jakarta.
- Kim, M. & Han, S., 2014. Relationships between the Myers-Briggs Type Indicator Personality Profiling, Academic Performance and Student Satisfaction in Nursing Students. *Journal of Bio-Science and Bio-Technology*, 6(6), pp.1–12.
- Kotler, P., 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi Kese.*, New Jersey: Prentice Hall International Inc.

- Kurrohman, 2013. Evaluasi Penganggaran Berbasis Kinerja melalui Kinerja Keuangan yang Berbasis Value for Money. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 5(1), pp.1–11.
- Lateinier.F, L.J., 1983. *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja* Terjemahan., Jakarta: Cemerlang.
- Lembaga Administrasi Negara, B.P.P. dan K., 2001. Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah. In Jakarta.
- Leo, C., 2013. Social Marketing Customer Orientation: A Conceptualization, Typology, and Conceptual Framework. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 25(1), pp.56–80. Available at: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10495142.2013.759818> [Accessed February 24, 2015].
- Lilik Salma, 2008. Meningkatkan motivasi berprestasi, kemandirian, dan penyesuaian diri karyawan. , 11(1).
- Mahsun, M., 2006. *Pengukuran kinerja Sektor Publik Pertama.*, Yogyakarta: BPF.
- Mangappu Pasaribu, 2014. BLU : Bukan Koperasi tapi memberi kontribusi demi pelayanan yang bernilai. , p.1. Available at: <http://www.kemenkeu.go.id/en/node/41245>.
- Mangkunegara, A.. A.P., 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*, PT. Reflika Aditama.
- Masri, M. & Fauziah, I., 2011. Analisis Mutu Layanan Laboratorium. *Jurnal Chemical*, 12, pp.27–35.
- Menpan, 2010. *Permenpan No 03 Tahun 2010 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Laboratorium Pendidikan dan Angka Kreditnya*, Jakarta.
- Menteri Keuangan, 2007. *Peraturan Menteri Keuangan No.109/PMK.05/2007 Tentang Dewan Pengawas Badan Layanan Umum*, Jakarta.
- Moeheriono, 2014. *Pengukuran Kinerja Revisi.*, Jakarta: Rajawali.
- Mulyana, 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Murray, M., 2015. Innovation In The Public Services Management: Case Of Slovakia. *Journal of Public Procurement*, 15(3), pp.317–340.

- Nasution, M., 2005. *Reformasi Birokrasi : Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Univeritas Diponegoro, Semarang.
- OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development), 2007. *Distributed Public Governance*, France.
- Oldfield and Baron, 2000. Student Perception of Service Quality in a UK University Business and Management Faculty Quality Assurance Education. , 8(2), pp.85–95.
- Osborne, 1996. *Mewirusahaakan Birokrasi*, Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Poturak, M., Private universities service quality and students satisfaction. *Global Business and Economi Research Journal*, 3(2), pp.33–49.
- Prastowo, 2009. *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Diva Press.
- Sekaran, U., 2003. *Research Methods for Bussinee: a skill-Building Approach* 4th ed. Jhon Willey and Sons, ed., New York.
- Siagian, S., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Siddiqui, 2007. Comparison of Services of Public, Private and Foreign Hospital from ThenPerspective of Bangladeshi Patiens. *Journal of Health, Population, and Nutrition*, 2.
- Sinambela, L.P., 2012. *Kinerja Pegawai ; teori pengukuran dan implikasi pertama.*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Steers, R., 1985. *Efektifitas Organisasi Kaidah Perilaku*, Jakarta: Erlangga.
- Surianto, 2010. *Evaluasi Pelaksanaan Penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di RSUD Undata Provinsi Sulteng*. UGM.
- Tjiptono, 2002. Manajemen Jasa Andi, ed., Y.T., 2002. *Manajemen Jasa Andi*, ed., Yogyakarta.
- Uman, K., 2010. *Perilaku Organisasi*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Umar, H., 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wahyuningsih, T., Noviani, L. & Maret, U.S., 2013. Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 1(1).

Willson and Heyyel, 1987. *Hand Book of Modern Office Management and Administration Service*, Mc. Graw Hill Inc New Jersey.

Winardi, 2004. *Manajemen Perubahan*, Jakarta: Kencana.

Yin, 2011. *Studi Kasus : Desain dan Metode*, Jakarta: PT. Rajawali Persada.

Zilla Sinuany, 2014. *Operations Research in the Public Sector and Nonprofit Organizations*. , pp.1–8.