

DAFTAR PUSTAKA

Gus Andri (2011) “*Pengaruh Kinerja Pelayanan RS.Islam Ibnu Sina dan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderator terhadap Loyalitas Pasien padaRS. Ibnu Sina di Sumatera Barat*”,

Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 2, Mei 2011

Edy Suwardji, Nelly Martini dan Rani Meliana (2012), “*Pengaruh Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur*”, Jurnal Manajemen, Vol. 09, No. 2 Januari 2012.

Valentina Anissa Febriani, 2012, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr Cipto Mangunkusumo)*”, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

Bagja Hakiki, 2010, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak Provinsi Banten*”, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

Mirah Ayu Putri Trarintya, 2011, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*”, Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar

Laila Khairani, 2010, “*Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Babat*, Jurnal Ilmu Manajemen, diposting pada 2010 dari [http:// www.pasca.unand.ac.id](http://www.pasca.unand.ac.id)

Wijayanti Puji Lestari, 1997, Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, Jurnal Kedokteran Indonesia, di posting pada 1997 dari <http://journal.uui.ac.id>

Debra L Nelson dan James Canpbell Quick, 2006, *Organizational Behavior: Foundations, Realities and Challenges*, USA

Curtis W Cook dan Phillip L. Hunsakers, 2001, *Management and Organizational Behavior*. New York

Jaon A. Colquitt, Jeffery A. Lapine dan Michael J. Wesson, 2009, *Organizational Behavior*, New York

Thomas S. Bateman dan Scott A. Snell, 1999, *Management Building Competitive Advantage*, United States of America

Gus Andri (2011) “*Pengaruh Kinerja Pelayanan RS. Islam Ibnu Sina dan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderator terhadap Loyalitas Pasien pada RS. Ibnu Sina di Sumatera Barat*”, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 2, Mei 2011

Abdul Jabbar, *Jenis-Jenis Kinerja*, diakses pada tanggal 19 Juni 2014 dari <http://id.shooving.co./social-sciences/education/2173971-jenis-jenis-kinerja/#ixzz35Ia1Rzml>

Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto The Free Press, New York.

A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto.
J.H Peter, 2003. *Service Management in Managing The Image*. Trisakti University, Jakarta,

Vincent Gaspersz, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,

Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Damartaji Arisutha, 2005, *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.

Bambang A. Purwoko, 2000., *Asocial Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Komunika Jaya Pratama, Jakarta.

Abadi Tirtomulyo, 1999. *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa.*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta.

Fandy Tjiptono, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

James Engel, 1990, *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. terj. Bambang A Purwoko, Mc-Graw Hill Companies Inc., USA

Freddy Rangkuti, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono, 2011, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
Juliansyah Noor, 2012, *Metodologi Penelitian*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta,