

## DAFTAR PUSTAKA

- Abozed M, Melaine Y, Saci, K. (2009). *The Influence of Work Environmental Factors on Motivation to Transfer Management Training: Case Study of the Libyan Oil Industry. 4th Annual Conference Liverpool. 2009 May 19. Liverpool Inggris (GB). 9-21.*
- Ahmadi, A. (2001). *Ilmu Pendidikan*. Rineka Cipta Jakarta
- Akdon dan Riduwan. (2005). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2013) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ameeq, Ul. Et.al. (2013). *Impact of Training on Employee's Development and Performance*. Pakistan: Industri Hotel
- Ammo, M. A., Sheheen, A. K. A., Kobrosly, S., & Tannir, M. A. Al. (2014). Determinants of Patient Satisfaction at Tertiary Care Centers in Lebanon. *Open Journal Nursing Scientific Research*, 4 (December), 939–946.
- Amron & Taufik (2009). Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Tenaga Kerja Pada Outlet Telekomunikasi Seluler Kota Makasar. *Jurnal Sekolah Tinggi Ekonomi Nobel Indonesia* .
- Arikunto, S. (2014). *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ashari, S. (2006). *Hortikultura Aspek Budidaya*. Jakarta: UI Press
- Ayuningtiyas, K. R., Mustayah, & Nataliswati, T. (2013). Tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan keperawatan di rumah sakit, (77), 83–90.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. (R. L. Toruan, Ed.). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Barger, P. B & Grandey, A. A. (2008). *Service With A Smile And Encounter Satisfaction: Emotional Contagion And Appraisal Mechanism*. *Academy Of Management Journal*: 1–5
- Bernandin, H, Jonh & Russel, Joyce E, A (2001). *Human Resources Management*. Singapore: Mc.Graw-Hill Inc.

- Bill Foster dan Karen R. Seeker. (2011). *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: PT.Toko Gunung Agung Tbk
- Budiarti, Anindhyta. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya*. Surabaya : jurnal.
- Budiarto, Eko. (2001). *Biostatistik untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Budiman, A.R. (2013). *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Byars, Lloyd L dan Rue, Leslie W. (2006). *Human Resource Management*, 8 edition. MCGraw-Hill, Irwin.
- Cherington (1987). Social psychology: Understanding human interaction*. Massachussets : Allyn & Bacon.
- Cuwin, Albert. (2009). Pengetahuan Dasar Keperawatan dan Pendidikan Dasar Bidan*. Malang: PT Erlangga Perkasa
- Detty, Regina, dkk. (2009). *Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan “Know Your Customer and Money Laundering” di Bank XYZ Bandung*: Journal of Management and Business Review, Volume VI, pg 20-34 .
- Dewi & Nina. (2014). *Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan Dan Kepemimpinan Terhadap Pengelolaan Kearsipan Di Kantor Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan*. Semarang: UNS. Diakses pada tanggal 10 Februari 2018 dari <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/4415/4069>
- Elnaga, Amin and Amir Imran. (2013). *The Effect of Training on Employee Performance*. *European Journal of Bussinnes and Management*, 5 (2), 137-147. Diakses pada tanggal 20 Februari 2018 dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/40266/25909>.
- Engel, J.F., Roger, D.B., & Paul, W.M. (2007). *Perilaku konsumen*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher
- Fitri & Kuntjoro. (2007). *Analisis Kepuasan Pelanggan Internal dan Eksternal Dalam Upaya Pengembangan Mutu Pelayanan Kesehatan Mata di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sumatera Barat*. Yogyakarta: WPS no.9 Okt 2007

- Foster, B. S., dan Seeker. R. Karen. (2001), *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: PPM.
- Gatot, B. D., & Adisasmito, W. (2005). *Hubungan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan terhadap kepuasan kerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Gunung Jati Cirebon*. Diakses pada tanggal 15 Februari 2018 dari <http://www.Journal.ui.ac.id/?hal=download&q=124>
- Gibson, et al. (1995). *Organisasi dan Manajemen*, Edisi ke empat. Jakarta : Erlangga
- Gomes, Faustino Cardoso. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Guritno, Bambang Dan Waridin (2005). Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *JRBI*, vol 1, no: 01, Januari 2005.
- Handoko, T. hani. (1995) . *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta :BPFE
- Hamalik, Umar. (2005). *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu: Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke- 4*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendra, AW. (2008). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan. Available : [http://ajang-berkarya.Wordpress.com/2008/06/07/Konsep Pengetahuan/ 17/05/2011](http://ajang-berkarya.Wordpress.com/2008/06/07/Konsep%20Pengetahuan/17/05/2011)
- Hardhana, B., Budiono, dkk. (2017). Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2016. *Data Dan Informasi Kementerian Kesehatan*.
- Hasanat, N. U. (2008). *Ekspresi Senyum Untuk Meningkatkan Hubungan Interpersonal. Buletin Psikologi*. Tahun IV, No 1: 26-32.
- Hastono, S.P. (2001). *Modul Biostatistik & Statistik Kesehatan*. Jakarta: FKM-UI
- Herawati & Sasama. (2013). Analisis Pengaruh Pendidikan, Upah, Pengalaman Kerja, Jenis Kelamin dan Umur Terhadap Produktifitas Tenaga Kerja Industri Shuttlecock Kota Tegal. Semarang: *Diponegoro Journal of Economic* Vol.2 No.4 Hal 1-8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>.
- Herzberg, Fredrick. (2008) *One More Time: How do You Motivate Employees?.*

Boston : Harvard Bussiness Press .

Hikmawati, D. (2012). Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan *Service excellence* Di Rumah Sakit Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Tahun 2012. Universitas Indonesia.

Hughes, D. (2014). *Duta Pendidikan Usia Dini*. Diakses dari <http://kuoasbengkulu.com/perpustakaan-sepipenguniung-hughes-eoba-perhatikan-salesrokok/>. Pada tanggal 3 Maret 2018.

Imran, F. A. (2017). *Pengaruh Penyuluhan Kesehatan Melalui Media Video Terhadap Peningkatan Pengetahuan Remaja Putri Tentang Dampak Abortus Provokatus Kriminialis Di Kelas X Sman 2 Gowa*. Makasar: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin. Diakses Tanggal 20 November 2017 dari <http://repositori.uinalauddin.ac.id/4396/1/Fanny%20Asfany%20Imran.pdf>.

Islamy, M. A. N. (2015). *Penerapan Senyum Pustakawan Sebagai Keterampilan Sosial Di Perpustakaan*, XI, 44–49.

Kaswan. (2011). *Pelatihan dan Pengembangan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Kemenlu. (2015). *Kinerja Sekretariat Jendral Kementrian Luar Negeri*.

Khaerunnisa, H. (2014). *Jurnal Studia. Jurnal Studia Akutasi Dan Bisnis*, 1(1), 47–60.

*Khaerul. Umam (2010). Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Koh, K. S. W., Chan, L. S.-L., & Ho, S. K. M. (2016). *SME Customer Service excellence : A Singaporean Case Study*. *Nan Yan Business Journal*, 4(1), 13–22.

Kumara, I. W. S. E., & Utama, I. W. M. U. (2016). *Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta-Bali*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(3), 1399–1428. diakses pada tanggal 1 Maret 2018 dari [Journal.umy.ac.id/index.php/article/download/4738/3662](http://Journal.umy.ac.id/index.php/article/download/4738/3662).

*Luthans, F. (2006), Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: PT. Andi.

Majid, Suharto, A. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

*Mangkunegara (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya,

- Maryanto. (2010). *Interpersonal Skills untuk Meraih Sukses*. Widya Swara Utama. Magelang: Balai Diklat Kepemimpinan, BPPK, Kementerian Keuangan.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. (2006). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Meita D. (2003). *Efektivitas Metode Ceramah Tanya Jawab Dan Simulasi Dalam Meningkatkan Pengetahuan Dan Sikap Ibu Tentang Pencegahan Dini Penyalagunaan Narkoba PAda REmaja SLTP 1 Borobudur Kabupaten MAGelang*. Semarang: Universitas Diponegoro diakses pada tanggal 17 Februari 2018 dari <https://media.neliti.com/media/publications/112220-ID-none.pdf>
- McCormick, Earnest J. and Tiffin. (2002). *Human Resource Management*. Singapore: PrenticeHall.
- Menteri Kesehatan RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 2016.
- Mitchel, T. R. & Larson. (2008). *People and Organization; An Introduction to Organizational Behavior*. Singapore: Mc Graw Hill Inc. Moch.
- Mubarak.( 2007). Promosi Kesehatan Sebuah Pengamatan Proses Belajar Mengajar dalam Pendidikan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Murti, Bhisma. (2010). *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan edisi ke-2*. Yogyakarta: UGM press.
- Murti, Bhisma. (2013). *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan edisi ke-2*. Yogyakarta: UGM press.
- Noe, Hollenbeck, Dkk (2003). *Human Resources Management International Edition*. New York: Mc Graw- Hill Companies
- Noe, Raymond A. (2002). *Employee Pelatihan and Development*. New York: McGraww Hill Companies.
- Notoatmodjo, S. (2003). Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo,S. (2005). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. (2007). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta : Rineka Cipta

- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurmalasari, & Waluyo, A. (2014). *Pelatihan Yang Pernah Didapat Dan Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Hiv*. Universitas Indonesia. Retrieved From <Http://Lib.Ui.Ac.Id/Naskahringkas/2016-09//S57518-Nurmalasari>
- Nursalam. (2003). *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*:
- Otuko, A.H. Et.al. (2013). *Effect of Training Dimensions O Employee's Work Performance*. Kenya: Mumias Sugar Company
- Peck Sheldon, Peck Leana (2001). *The gingival smile-line*. Angle Orthod 1992; 65: 91-100
- Purnaya, Gusti. Ketut. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Purwanto. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Putri, Ni Wayan Irma Diana., dan Dharmadiaksa, I.B. (2015). *Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Program Pelatihan dan Pendidikan, Insentif, dan Partisipasi Manajemen Pada Kinerja Penerapan SIA*. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(3), hal.582-593.
- Pramudyo, Chrisogonus. D. (2007). *Cara Pinter Jadi Trainer*. Jakarta: Percetakan Galang Press.
- Rahmayanty, Nina. (2011). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ramseook-munhurrun, P., Lukea-bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). *Service Quality In The Public Service*. *International Journal Of Management And Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia , Kualitas Pelayanan , Kinerja Organisasi , Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat ( Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire ). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 1–8.
- Retnawati, Heri. (2016). *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Riani, L. A. (2011). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Rizal, A., & Riza, Y. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Bp . Gigi Puskesmas Kelayan. *An Nada Journal*, 1(1), 26–31.
- Robbins, Stephen P. (2001). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8*. Jakarta: Prenhallindo
- Robbins SP, dan Judge (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins dan Judge. (2008). *Perilaku Organisasi, Edisi 12*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Robbin Stephen P. dan Judge Timothy. (2009). *Organizational Behavior*. USA: Pearson International Edition, Prentice Hall.
- Ruky, S. Achmad. (2003). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, R. E. P. (2010). Pengetahuan Wanita Tentang Faktor Risiko Rempoa Indah Tahun 2010. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Retrieved From <Http://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/25639/1/Ratna Eka Puspita Sari - fkik.pdf>
- Siagian, Sondang P. (2002). *Kiat meningkatkan produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Simamora, Henry. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua, Yogyakarta : STIE YKPN
- Subyaningsih (2008). *Kaidah Sapaan Bahasa Madura: Identitas Madura dalam Bahasa dan Strata*. Sidoarjo: Balai Bahasa Surabaya.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suma'mur, P.K. (2009). *Higiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja*. Jakarta : Sagung Seto.
- Sutoyo, Anwar. (2007). *Bimbingan dan Konseling Islami (teori dan praktik)*.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Steers, Richard. M.. (2005). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Swastika. (2005). Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Exellent*) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Skripsi Ekonomi*.

Tanuwijaya S. (2002). *Konsep Umum Tumbuh dan Kembang. Dalam: Nahendra (penyunting) Tumbuh Kembang Anak dan Remaja. Edisi Pertama*. Jakarta: Sagung Seto

Triasmoko, Dkk. (2014). *Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Penelitian Pada Karyawan Pt Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 12

Umi, Y. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Di Rsud Dr. Sayidiman Magetan Skripsi.

Wawan, A dan Dewi, M. (2010). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Manusia..* Yogyakarta : Nuha Medika.

Wayan, N., Ningsih, T., & Ardana, K. (2015). Analisis Faktor – Faktor yang Mentukan Kepuasan Kerja Karyawan Lembaga Perkreditan di Kecamatan Tegallalang. Bali : Universitas Udayana (UNUD).

Weather, Jr. Williams & Davis (1993). *Humman Rosources Personal. Management*. New York : Irwin Mc Grow Hill. .

Wibowo . (2015) . *Manajemen Kinerja Ed 4*. Jakarta : Rajawali Pers

Wicaksono Murti, Hangga, Jullie J Sondakh dan Harijanto Sabijono. (2014). *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol 2, NO.3

Wijayanti, F. A. (2009). Hubungan Tingkat Pengetahuan Wanita Penjaja Seks (WPS) tentang HIV/AIDS di resosialisasi Argorejo kelurahan Kali Banteng Kulon Semarang.

Widiawaty, N. (2008). Hubungan Tingkat Pendidikan Formal Dan Tingkat Pengetahuan Wanita Tentang Kanker Payudara Dengan Kejadian Kanker Payudara Di Borokulon Banyuurip Purworejo, 1–5. Retrieved from e-journal.akbid-purworejo.ac.id/index.php/jkk3/article/view/57/55



Yuliastuti, N., & Bimowati, P. (2016). Analisis Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan. Universitas Pawayatan Daha Kediri. Retrieved from <https://www.google.co.id/ur/IFupdkediri.ac.id/Analisis-Aspek-yang-mempengaruhi-kepuasan-kerja-karyawan.pdf>

Zenger, John F et al. (2004). “*Organizational demography: The differential effects of age and tenure distributions on technical communication*”, *Academy of Management Journal*, pp. 353-376.

