

DAFTAR PUSTAKA

- Adair .J. (2006). *Leadership And Motovation*. Penerjemah Fairano Ilyas. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ariawan, I. (1998). *Besar Dan Metode Sampel Pada Penelitian Kesehatan*. Depok: FKM UI
- Arikhman. (2001). *Analisis Hubungan Antara Faktor Karakteristik perawat Dengan Kepuasan Dan Prestasi Kerja Perawat Di Rsud Budi Asih*. Tesis: Program Pasca Sarjana Fik Ui, Tidak Dipublikasikan.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Edisi Revisi V). Jakarta: Rineka Cipta.
- As'Ad, M. (2000). *Psikologi Industri*. Edisi Vi. Yogyakarta: P. Liberty.
- Barata, A. A, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006
- Berger, M S., Dorothy, E., Sharon,C., Shelley, B., & Sandra,S. (1980). *Management For Nurse: A Multidisciplinary Approach*. (2nd Ed). St. Louis: The C.V. Mosby Company.
- Cakrawala, (2008, [Http://Pdpersi.Co.Id](http://Pdpersi.Co.Id), Diperoleh Pada Tanggal 16 Januari 2008)
- Davis, K & Newtrom, J.W. (2002). *Organizational Behavior: Human Behavior At Work*. New York: Mcgraw Hill
- Depkes Ri. (1999). *Pedoman Uraian Tugas Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit*. Jakarta: Dirjen Yanmed
- Dinas Kesehatan Kepri. 2015. "Profil Kesehatan Kepri."
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Stretegi Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Andi

- Gillies, D.A. (1994). *Nursing Management A System Approach*. (3th Ed). Philadelphia: W.B. Saunders Company.
- _____ (1996). *Manajemen Keperawatan Suatu Pendekatan Sistem*. (Edisi Kedua) Philadelphia: W.B. Saunders Company. Terjemahan.
- Gibsons, J., Ivancevich, J.M, & Donnelly. (1996). *Organisasi, Struktur Dan Proses*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Goleman, Daniel., 1999. *Kecerdasan Emosi untuk mencapai Puncak Prestasi*, Terjemahan Alex Tri Kuntjono Widodo, Jakarta : PT Gramedia.
- Haber, J. & Word, G.L. (2006). *Nursing Research Methods And Critical Appraisal For Evidence Base*. (6 Th Ed). Philadelphia: Elsevier.
- Hutapea, parulian dan Nurianna Thoha, 2008, *kompetensi Komunikasi Plus : Teori, Desain, kasus dan Penerapan Untuk HR dan Organisasi Yang dinamis*, Penerbitan : Gramedia Pustaka utama, Jakarta
- Kertajaya, Hermawan, dan , 2003 ; *Markplus on Strategy*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lumenta, Benjamin. 1989. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- Permenkes No 84. 2015. “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2014 Nomor 84 Tahun 2014.”
- Mote, F., 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi. Konsentrasi : Magister Administrasi Publik. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Notoatmodjo, s, 2005, *Promosi kesehatan teori dan Aplikasi*, Jakarta : PT Rineka

Cipta

Permenpanv No 14. 2017. “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.”

Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia: 1–104.

Sc.Syekhnurjati.Ac.Id/Esscamp/Aturan/Aparatur_Sipil_Negara_(Asn).Pdf%
5cn.

Rista Ardianti, Wahjoe Pangestoeti, M.Si, Imam Yudhi Prasetya. 2018. “Indeks Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.” *Universitas Maritim Raja Ali Haji: 1–20.*

Sangaji, Joko. 2003. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga Saham: Studi Kasus PT Kimia Farma, Tbk. *Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol10. 2 No. 2*

Sharma, Arvind, P K Kasar, And Richa Sharma. 2014. “Patient Satisfaction About Hospital Services: A Study From The Outpatient Department Of Tertiary Care Hospital, Jabalpur, Madhya Pradesh, India.” *Natl J Commu-Nity Med* 5(2): 199–203. [Http://Njcmindia.Org/Uploads/5-2_199-203.Pdf](http://Njcmindia.Org/Uploads/5-2_199-203.Pdf).

Tasneem, Aleena, Sundas Shaukat, Fatima Amin, And Khawaja Tahir Mahmood. 2010. “Patient Satisfaction; A Comparative Study At Teaching Versus Dhq Level Hospital In Lahore, Pakistan.” *Journal Of Pharmaceutical Sciences And Research* 2(11): 767–74.

Triwibowo. (2013). *Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit*. Jakarta: TIM

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25. 2009. “Presiden Republik Indonesia.”

Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

“Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.” *Undang-Undang Republik Indonesia*: 1–48.

UU RI No 44. 2009. “Uu Ri No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.”

Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Rumah Sakit: 1–24.

[Http://Dapp.Bappenas.Go.Id](http://Dapp.Bappenas.Go.Id).

UUD. 1945. “Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”

Ecosystems And Human Well-Being: A Framework For Assessment 12(16): 81–87.

Warella, Y. Perilaku Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik: Makalah

disampaikan pada Seminar Nasional dan LKPTM II HMJ Ilmu Pemerintahan

SeIndonesia diselenggarakan HMJ Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP 13-17

Oktober 1997

