

DAFTAR PUSTAKA

- A., A.-W. G. (2019). 'Towards internal marketing practices in enhancing job engagement: Practical evidence from Jordanian hospitals', *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(1), pp. 40–56. doi: 10.1108/IJPHM-11-2017-0063.
- Abzari, M., Ghorbani and Madani, F. (2011) The effect of internal marketing on organizational commitment from market-orientation viewpoint in hotel industry in Iran, *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 3 No. 1, pp. 147-155.
- American Marketing Association (AMA). (2009) Dikutip oleh Philip Kotler dan Keller Kevin Lane yang diterjemahkan oleh Bob Sabran.
- Amiman, R., Gunawan, A. S. and Sigit, A. (2012) 'Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Health Care Criteria for Performance Excellence 2011-2012', *Jurnal Telematika*, 8(1).
- Anggita, A. and Kawedar, W. (2017) 'Pengaruh Knowledge Sharing dan Faktor Demografi terhadap Kinerja Pegawai', *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), pp. 381–392.
- Astono, J.D. (2014). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* : Alfabeta. Bandung
- Azmi, M.I., Nugraha, C., dan Arijanto, S. (2015) 'Sistem Perangkat Lunak Untuk Internal Assessment Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (Kategori 7 – Hasil) Berbasis Pengukuran KPKU-BUMN.' *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional No.04 | Vol.03. Reka Integra ISSN: 2338-5081*.
- Baldrige Performance Excellence Program. (2015) '2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your

Organization's Performance.' Gaithersburg, MD : US Department of Commerce National Institute of Standards and Technology.

Balemba, K. E. and Déogratias, B. M. A. (2016) 'Internal marketing, employee job satisfaction, and perceived organizational performance in microfinance institutions', *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), pp. 773–796. doi: 10.1108/IJBM-06-2015-0083.

Ballantyne, D. (2004) *A Relationship Meditated Theory Of Internal Marketing. Swdish Scool Of Economic Business Administration.*

Citra, Sulhaini, dan Rinastuti, H. (2016) 'Pengaruh Pemasaran Internal terhadap Kepuasan kerja dan Orientasi Konsumen di RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat', *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram.*

Bintarto,R. (1983). *Interaksi Desa- Kota.*Ghalia Indonesia. Jakarta

Davis Keith, William Frederick. (2011) 'Perilaku Dalam Organisasi.' Edisi ke tujuh.Jilid Kedua. Erlangga, Jakarta.hal 117.

Depdikbud.(1995) 'Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi kedua.' Balai Pustaka, Jakarta, h. 851.

Depkes RI. (2007) 'Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit.'

Fahma, F., Zakaria, R., dan Sajiwo, M. H. (2012) 'Pengukuran Kinerja Perbankan Menggunakan Kriteria Baldrige National Quality Award (Studi Kasus Pada PT. Bank XYZ).' *Performa* (2012) Vol. 11, No.2.h. 85-94.

Garson, C.G. (2016) 'Partial Last Square : Regression and Structural Equation Models.' G David Garson Statistical and Publishing Associated. USA.

Gibson, L.James, et al. (1987) 'Organisasi Dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses.' Binarupa Aksara, Jakarta.

- Ghozali, Imam. (2014) 'Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS).' Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr et.al. (2010) 'Multivariate Data Analysis (7th ed).' United States : Pearson
- Hafidhuddin, D dan Tanjung, H. (2003) 'Manajemen Syariah dalam Praktik.' Gema Insani Press. Jakarta. 94
- Hasan, I. (2006) 'Analisis Data Penelitian dengan Statistik.' Jakarta: Bumi Aksara.
- Helmawati, (2014) 'Pendidikan Keluarga Teoritis Dan Praktis.' Cetakan Pertama : Rosda Karya. Bandung. hal. 23.
- Hidayat, R. and Laily, R. R. (2017) 'Pengaruh Program Pemasaran Internal dan Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Pelanggan Internal pada Dinas Pariwisata Kabupaten Probolinggo', *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*.
- Hastono, SP dan L.Sabri. (2006) 'Statistik Kesehatan.' Jakarta: Rajawali Pers.
- Heryenzus dan Suali. (2018) 'Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam.' Universitas Putera Batam, Batam. Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi 1, 23 Agustus 2018, Batam, Indonesia
- Ibrahim, A.F. dan Yeni, Y.H. (2019) '*The Influence of Internal Marketing and Employee's Job Satisfaction on Perceived Organizational Performance: Case of Government Owned Banks in Padang City* (Pengaruh Pemasaran Internal Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Organisasi Yang Disesuaikan.' Kasus Pemerintah Industri Perbankan Yang Dimiliki Di Kota Padang). {Paper Pada Conference}. Padang. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Dipublish pada Conference ICBE 4.

- Jerrell D. Coggburn, R. Paul Battaglio Jr., Mark D. Bradbury. (2014) "Employee job satisfaction and organizational performance: The role of conflict management", *International Journal of Organization Theory & Behavior*, Vol. 17 Issue: 4, pp.498-530.
- Jumadi, J. (2016) 'Pengaruh Pemasaran Internal dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal (Studi Pada Industri Kepariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta)', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. doi: 10.24914/jeb.v17i3.285.
- Kaswan. (2012) 'Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi.' Penerbit : Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kaurav, R.P.S., Prakash, M. dan Chowdhary, N. (2014) 'Does Internal Marketing Influences Organizational Commitment? Empirical Evidences from Hotels in Gwalior.' *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, No.2, Vol. 10 (Agustus 2011), pp. 84.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan. (2016) Nomor Per-36 /Pb/2016 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Badan Layanan Umum Bidang Layanan Kesehatan.
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2016) 'Marketing Management.' England. Pearson Education Limited Edinburgh Gate Harlow Essex CM20 2JE.
- Kumar, P. (2010) 'Marketing Of Hospitality and Tourism Service.' Tata McGraw Hill Education Private Limited, New Delhi, (Online), (http://www.doe.in.gov/sites/default/files/standards/cte-business-marketing-information-technology/cf-bmit-marketinginhospitalityandtourism_7-11-14.pdf), diakses pada tanggal 27 November 2020.
- Laporan BPS Sumbar. <https://sumbar.bps.go.id/>. Diakses terakhir tanggal 20 November 2020.

- Lestari, S.P. (2016) 'Hubungan Komunikasi Pemasaran Dan Promosi Dengan Keputusan Memilih Jasa Layanan Kesehatan (Studi Pada Rumah Sakit Islam Lumajang).' *Majalah Ilmiah Inspiratif*, Vol.2 No.2 Januari 2016.
- Luthans, F. (2011) 'Organization Behavior.' Edisi 12, Avenue of the Americas, New York: The McGraw-Hill Companies.
- Masrukhin dan Waridin. (2012) 'Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai.' *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 7, No. 2.
- Mishra, S. (2010) 'Internal Marketing – A Tool to Harness Employees' Power In Service Organizations In India.' *International of Business Management*.5 (1): 185-193, (Online), (<http://ccsenet.org>), diakses pada tanggal 27 November 2020.
- Oktafiani, D dan Bakhtiar. (2019) 'Evaluasi Kinerja Program Studi Dengan Kriteria Malcolm Baldrige Criteria For Education (MBCFE)' Pada Politeknik Anika Palembang.' *Jurnal Informanika*, Volume 5 No.2, Juli-Desember 201.
- Pantouvakis, A. (2011) 'Internal service quality and job satisfaction synergies for performance improvement: Some evidence from a B2B environment', *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 19(1), pp. 11–22. doi: 10.1057/jt.2011.2.
- Permatasari, A. D. S. (2019) 'Pengaruh Pemasaran Internal Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Di Kota Makassar.' *Jurnal Mitrasedhat*, 9(2), pp. 650–663.
- Priansyah, D.J. (2014) 'Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.' Alfabeta. Bandung. hal334.
- Priyono.(2010). 'Manajemen Sumber Daya Manusia.' Zifatma Publisher. Cetakan Kedua, Mei 2010. Editor: Teddy Chandra.

- Qurtubi. (2018) 'Konsep Dan Peran Pemasaran Internal Dalam Implementasi Strategi Perusahaan.' *Seminar Nasional IENACO - 2018 ISSN 2337-4349*.
- Restyananda, AP., Harsono, A dan Arijanto, S. (2013) 'Pengukuran Performansi di PT XYZ dengan Pendekatan MBCFPE Pada Kriteria Kepemimpinan dan Hasil Bisnis.' *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Juli. Reka Integra ISSN:2338-5081 © Teknik Industri Itenas / No.1 / Vol.1*.
- Rismayanti, R., Kartasurya, M. I. and Kana, N. L. (2016) 'Pengaruh Internal Marketing dan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Dokter di RSUD Ulin Banjarmasin).' *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.doi: 10.14710/jmki.4.1.2016.58-64.
- Riyarto, S dan J. Suprihanto.(1999). 'Evaluasi Implementasi Strategi Pemasaran Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pusat.' *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol.02/No.01/1999*.
- Robbins, S.P. dan Judge, T.A. (2015) 'Perilaku Organisasi.' Edisi Enam Belas. Alih Bahasa: Ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosita, T. and Yuniati, T. (2016) 'Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening.' *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Sastroasmoro, S dan Ismail, SE (2011) 'Dasar-dasar Metodeologi Penelitian Klinis.' Edisi ke-4.CV Sagung Seto. Jakarta.
- Sievers, S. *et al.* (2015) 'Where is the marketing in internal marketing? Revisiting the concept from the Service-Dominant Logic perspective.' *Sinha*.
- Sinaga, J. (2018) 'Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2017.' *Repository Institusi Universitas Sumatera Utara* 1–78.
- Sobandi, B.(2006) 'Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah.' Bandung.

Sumbar bps.go.i. Diakses terakhir tanggal 21 November 2020.
<https://sumbar.bps.go.id/dynamictable/2019/06/20/328/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kelamin-di-provinsi-sumatera-barat-2000-2018.html>.

Suprayitno, Suddin, A. and Marjono, S. (2019) 'Pengaruh Internal Marketing Terhadap Job Satisfaction Dengan Employee Engagement Sebagai Pemediasi (Survei pada karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk area Solo).' *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Standar Akreditasi Nasional RS Edisi 1.1.(2019) 'Komisi Akreditasi Rumah Sakit.' Cetakan Pertama. Jakarta.

Stoffers, J., and Heijden, B. (2009) 'Towards an HRM model predicting organizational performance by enhancing innovative work behavior: A study among Dutch SMEs in the Province of Limburg.' *Business Leadership Review*, Vol. VI, No. IV, pp. 1-13.

Suparyadi, H. (2015) 'Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM.' Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Surjadi.(2009) 'Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.' Bandung: PT. Reflika Aditama.

Tasmara, T. (2001) 'Kecerdasan Ruhaniah.' *Gema Insani*. Jakarta. hal 11.

Tsai, Y. (2014) 'Learning organizations, internal marketing, and organizational commitment in hospitals.' *BMC Health Services Research*.doi: 10.1186/1472-6963-14-152.

Ullah, M. and Ahmad, H. M. (2017) 'The Impact of Internal Marketing on the Organizational Performance through Organizational culture Mediation.' *Abasyn Journal of Social Sciences*.

Uniati, M. I. (2014) 'Learning Organization, Komitmen Pada Organisasi, Kepuasan Kerja, Efektivitas Penerapan Sistem Iso Dan Dampaknya

Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Staf Administrasi Uk Petra Surabaya).’ *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

Vargo, S. L., dan Lusch, R. F. (2004) ‘Evolving To A New Dominant Logic For Marketing.’ *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17.

Wagner, M. E. (2019) ‘Effects of internal marketing on job satisfaction in the banking sector.’ *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1313–1333.

Wexly dan Yuki. (2010) ‘Kepemimpinan Dalam Organisasi.’ Jakarta.

Wirawan, K.E. (2016) ‘Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Bekerja Terhadap Kinerja Karyawan.’ *Journal Manajemen*, Volume 4,

World Health Organization. (1947) Definisi Rumah Sakit: WHO. Available from: www.who.int. [31 Agustus 2020].

Wibowo, M. A. and Putra, Y. S. (2016) ‘Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Umum (RSU) Salatiga.’ *Among Makarti*.

Wieseke, J., Ahearne, M., Lam, S. et al (2009) ‘The role of leaders in internal marketing.’ *Journal. of Marketing*, Vol. 73, March, pp. 123-145

Wiguna, C dan Saintika, Y. (2018) ‘Penerapan Malcolm Baldrige Dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan.’ *Jurnal Sistem Cerdas 2018 Volume 01 No 01 ISSN : 2622-8254 Hal : 10 – 17*. ©Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas (APIC) - 2018 10. Intitut Teknologi Telkom Purwokerto.

Yohannes, D.S. (2013) ‘Pengaruh upah, lingkungan kerja dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Aroma Tobacco International Kudus.’ Kudus: Universitas Muria Kudus,

Yusuf, M. (2017) 'Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan *Baldrige Excellence Framework (Bef)* Di Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur.', {Tesis}. Makassar.FakultasKesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin.

Yuwono, Sony et.al. (2007) 'Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard' PT. Gramedia Pustaka Umum : Jakarta.

Luh, N., Sri, M. and Sudibia, G. A. (2015) 'Finansialterhadap Kepuasan Kerja Dan Turnover Intention : (Studi Pada Karyawan Kontrak Di Bali Dynasty Resort) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali.' Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , In', 4(4), pp. 1047–1066.

