DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

A Muwafik Saleh . 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Atep Adya Barata. 2003.*Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

Barker et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. John Wiley & Sons Ltd. England

Bartone, P. T., Eid, J., Johnsen, B. H., Laberg, J. C., & Snook, S. A. 2009. *Big Five Personality Factors, Hardiness, And Social Judgment As Predictors Of Leader Performance. Leadership & Organization Development Journal*. 306, 498–521.

Basu Swastha dan Irawan. 2005. *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta : Liberty.

Budiyanto.1991. *Pengaruh Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Pada Perusahaan*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.

Fandy Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi 2,* Yogyakarta : Andi.

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Goldberg, A.H., Gibaldi, M., dan Kanig, J.L. 1996. *Increasing Dissolution Rates and Gastrointestinal Absorption of Drugs via Solid Solutions and*

Eutectic Mixtures III – Experimental Evaluation of Griseofulvin-Succinic Aid Solid Solution. J. Pharm. Sci. 55(9): 487-492.

Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistic in Psychology And Education*. 3rd Ed. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.

Harbani, Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.

Hair J.F. et.al. 1995, *"Multivariate Data Analysis With Reading"*, Fourth Edition, Prentice Hall. New Jersey.

Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.

Jacobalis, S. 2009. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.

Kepmenkes RI. 2004. *Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*. No.1197/MENKES/ SK/ X/ 2004.

Kotler, Philip. 1997. Marketing Management *"Analysis, Planning, Implementation and Control" (9th ed.*). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Mashuri & Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dan Aplikatif.* PT Refika Aditama. Bandung.

Moh Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Intermasa.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.

Parasuraman. A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1990. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York.: The Free Press Adivision of Macmillan, Inc.

Parasuraman A, Valeri A, Zeithmal dan Berry L. Leonard. 1997. *Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation.*

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

RA Hayward. 2001. *Estimating hospital deaths due to medical errors: preventability is in the eye of the reviewer*. Jama – Am Med Assoc.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

_____. 2006. *Manajemen Pelayanan. Edisi kedua*. Yogyakarta. PT. Pustaka Pelajar.

Riduwan dan Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis (Cetakan ke-6). Bandung: Alfabeta.

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Bandung: Hakim Publisher.

Sabarguna, B. S. 2004. Quality *Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

Saleh, M., K. Prana, S. Hartatik. 2001. *Dokumen Tepat Guna*. Institut Pertanian Bogor. UPT. Perpustakaan. Bogor : Institut Pertanian Bogor.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Snook, I Donald. 2001. *Hospitals, What They Are and How They Work*.

Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh. Bandung: CV. Alfabeta.

Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan*

Modern. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sukma, Rizal dan J Kristiadi (ed). 1999. *Hubungan Sipil-Militer dan Transisi Demokrasi di Indonesia, Persepsi Sipil Militer*. Jakarta: CSIS

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran (Edisi 2)*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi.

Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku organisasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Uce indahyanti. 2013. *Penulisan karya ilmiah, panduan awal menyusun skripsi dan tugas akhir*. Jakarta : Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis.

Zeithaml, V. et al. 1990. *Delivering Quality. 5th Edition*. Free Press A Division of Macmillan Inc.

B. Dokumen – Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang *Kesehatan.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang *Rumah Sakit.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang *Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2008 Tentang *Penetapan Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi*.

C. Rujukan Elektronik

Nurhaedah, Suaib. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Melalui : http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/418ef3c5a30c8713e8eb916d77829c11.pdf. [06/05/17].

Nova, Rahadi. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Melalui : http://eprints.uns.ac.id/4677/1/138651008201007591.pdf. [06/05/17].

LKIP RSUD Cibabat. 2015. Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. Melalui : http://rsudcibabat.cimahikota.go.id/publikasi/lakip_2015.pdf. [06/05/17].

Tantyo, Harry. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung). Melalui : http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-harrytanty-35314. [06/05/17].

Hedy, Yannifer. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Terhadap Kepuasaan Masyarakat Desa Mandalamekar kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Melalui :http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-yanniferhe-34133. [06/05/17].

Fauziah, Noor. 2014. Pelayanan Publik. Melalui : http://www.academia.edu/3549078/Pelayanan_Publik. [06/05/17].

Firdaus, Sunny. 2013. Hak Asasi Manusia Dalam Hukum Kesehatan. Melalui :

http://eprints.uns.ac.id/872/1/Hak_Asasi_Manusia_dalam_Hukum_Kesehatan.pdf. [06/05/17].