**DAFTAR PUSTAKA**

Amstrong, Mischael, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Sofyan dan Haryanto*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Anwar, P.M. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kedua. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.

Daft, Richard L. 2008. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Erlangga.

Gibson, James L, et al. 1996. Organisasi, perilaku, struktur, proses. Jakarta : Binarupa Aksara.

Griffin, R.W., Ebert, R.J. 2007. *Bisnis*. Edisi Ke-8. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Griffin, R.W., Ebert, R.J. 2007. *Bisnis*. Edisi Ke-8. Jilid 2. Jakarta : Erlangga.

Hanafi, M.M. 2011. *Manajemen*. Edisi Ke-3. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Handoko, Hani. 1988. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : BPFE.

Hasibuan, Malayu. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-4. Jakarta : CV. Haji Masagung.

Kritner, Robert, Angelo Kinivki. 2001. *Organizational Behavior*. New York : McGraw Hill Companies, Inc.

Kotler, P., Keller, KL. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jilid 1. Pearson Education, Inc. Upper Saddler River, New Jersey,07458. Jakarta : PT INDEKS.

Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian*. Edisi ke-8. Jilid 1. Jakarta : Fakultas Ekonomi UI.

Levy, P.E. 2006*. Industrial Organizational Psychology*. Boston : Hougton Mifflin Company.

Lovelock., Christopher., Johen Wirtz., Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa*. Edisi ke-7. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Mondy, R.W. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-10. Jakarta : Erlangga.

Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Manuaba, A, 2000, *Ergonomi, Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Dalam : Wigny Osvebroto, S & Wiratno, SE, Eds, Procendings Seminar Nasional Ergonomi. PT. Guna Widya, Surabaya.

Mathis, R.L., Jackson, J.H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.

Notoatmodjo Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Parasuraman, A, Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A.1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research.* Journal of Marketing.Vol-49.

Parasuraman, A., Berry., Leonard L., Zeithaml., Valerie A. 1985. *SERVQUAL:* *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol-64.

Parasuraman, A., Berry., Leonard L., Zeithaml., Valerie A. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.

Rivai, Veithzal., Sagala, E.J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.

Robbins,  S.P., and T.A., Judge. 2009. *Organizational Behavior.* Pearson Prentice Hall, United State Of America, New York.

Schultz, D.P. 1978. *Psychology And Industry Today*. Edisi Ke-2. New York : McMillan Publishing Co, Inc.

Sedarmayanti. 2001. *Manajemen Perkantoran*. Bandung : Mandar Maju.

Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.

Sitepu., Nirwana, S.K. 1994. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : FMIPA.

Spector, P.E. 1997. *Industrial And Organizational Psychology : Research And Practice*. New York : Jhon Wiley & Sons, Inc.

Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ke-24. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Timple, A. Dale. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kinerja / Performance)*. Edisi Ke-4. Jakarta : PT. Elekmedia Komputindo.

Tjiptono Fandy. 2008. *Service Management* : Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality And Satisfaction.* Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.

Trisnawati., Ernie., Saefullah Kurniawan. 2010. *Pengantar Manajemen*. Edisi Pertama. Cetakan Ke-5. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Yohanita Rini Kristiani. 2006. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Kesehatan*.volume 09.

Yuniarsih., Tjuju., Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi Dan Isu Penelitian*. Bandung :Alfabet.