

DAFTAR PUSTAKA

Agung Kresnamurti R.P. dan Dian Siskawati Sinambela, 2011, “Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia

Arief. 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang :Bayumedia

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Komunikasi. Bandung : PT Rineka Cipta Publishing.

Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan . Pustaka Sinar Harapan : Jakarta.

Ipapedia. “Pengertian dan Tujuan Tinjauan Pustaka”. 7 Januari 2015. <http://www.ipapedia.web.id/2015/01/pengertian-dan-tujuan-tinjauan-pustaka.html>

Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.

Moenir, H.A.S., 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cedekia. Surabaya.

Kartasasmita, Ginanjar. (1997). Pemberdayaan Masyarakat : Konsep Pembangunan Yang Berakar Pada Masyarakat. Yogyakarta : UGM.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1990. Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations). The Free Press A Division of MacMillan, Inc. New York –Oxford - Sidney.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Salemba Empat: Jakarta

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

- Mardiasmo, 2003, Perpajakan , Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta
- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E.Sharpe.
- Ilyas S, Hifema. 2006. *Ilmu Penyakit Mata.*, Balai PenerbitFKUI : Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Indonesia, 2010, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009*, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Adi Nugroho, Susanti, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Telaga Ilmu Indonesia.
- Hafizurrachman. (2004). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. *Majalah Kedokteran Indonesia*
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12*, PT Indeks., New Jersey.
- Kusumapraja. 1997. *Quality Assurance Dalam Keperawatan*. Jakarta: Kongres VI PERSI DanHospital Expo
- Sabarguna, B.S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Soejadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Jakarta: KATIGA Bina.
- Sahdan, Gregorius, 2004, *Jalan Transisi Demokrasi Pasca Soeharto*, Yogyakarta: Pustaka Jogja Mandiri
- World Bank. 2007. *World Development Indicators*. World Bank, Washington
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press

Marzuki, 2005, Metodologi Riset, Yogyakarta: Ekonisia.

Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro

Rumengan, Jemmy, 2013. Metodologi Penelitian. Bandung: Cipta pustaka Media Perintis

Idrus, M. (2009). Metode penelitian Ilmu Sosial. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara Pratama.

Ghozali, Imam, 2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin., 2017. Etika Birokrasi Dan Akuntabilitas Pemerintahan. Malang. Intrans publishing

Suaib, Muhammad Ridha., 2016., Kebijakan Publik., Yogyakarta., Calpulis.