

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang L. 2009, *Kepuasan pelanggan*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- As'ad, M, 2010, *Psikologi Industri*, Liberty, Yogyakarta.
- Azwar, A, 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Kelima, Binarupa Aksara Publisher, Ciputat, Tangerang.
- Darmawan S. 2012, Pengaruh Motivasi terhadap kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan pada PT PLN (Persero) Wilayah Sumatra Selatan. *Jurnal Manajemen* Vol. 1. No. 4. Oktober 2012, hlm 141-152.
- Dissler, G. 2006, *Human Resource Management*. Pearson Education, New Jersey.
- Effendy, OU, 2014, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Enceng & Yuli, 2012, Pengaruh Motivasi kerja dan Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan* vol 3 no. 1, Januari –Juni 2012, hlm 396-407.
- Hasibuan, M SP, 2010, *Manajemen SDM*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Indonesia, Undang-undang 2009, *Undang-undang Republik Indonesia nomor 29 tahun 2004 tentang Pratik Kedokteran dan Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Jakarta
- Irwan H, 2009, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kadarisman, 2014, *Manajemen Kompensasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler P, 2007, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Halls, Ed. Bahasa Indosesia, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler P, Keller K.L 2013, *Marketing Management*, British Library Cataloguing in Publication Data, England
- Luthans F, 2006, *Organizatsional Behavior*, Mc. Graw-Hill, New York.
- Mangkunegara, AA. Anwar P, 2011, *Manajemen SDM Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mas'ud F, 2010, *Survey Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Mathis R, L. John H. J. 2005, *Human Resource Management: Tenth Edition*. Thomson South-Western. Ohio.
- Mc Shane, Steven and Von G, Mary A, 2005, *Organizational Behavior*, Mc. Graw-Hill, New York.
- Moeheriono, 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Moenir, H.A.S 2009, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasir, A., Muhith, Abdul., Sajidin M., dan Mubaraq W I., 2009, *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi.*, Salemba Medika, Jakarta.
- Nawawi, Hadari, 2010, *Prosedur Penelitian*, UGM, Yogyakarta.
- Nitisemito, Alex. S, 2010, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2009, *Pengembangan SDM*, Rineksa Cipta, Jakarta.
- Nursalam, M. Ners, 2011, *Manajemen Keperawatan, Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Salemba Medika, Jakarta.
- Ogunjinmi, Adekunle Anthony., Ladebo, Olubenga J., Onadeko, Samuel Akinyele, and Oluwaseye Kehinde Ogunjinmi, 2013, *Demographic And Professional Factor As Predictors Of Communication Satisfatcion Among Nigeria National Parks' Employees*, European Scientific Journal, November 2013, Edition Vo. 9, No. 32.
- Pace, R. W & Don. F, Faules, 2004, *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Terjemahan Deddy Mulyana, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pohan Ib. 2010, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Rivai, Mulyadi, 2009, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, Stephen P, 2010, *Organizational Behavior* (9thed), San Diego State University- USA, Prentice Hall International, Inc.

- Schermerhorn, Jr. John R., Osborn, Richard N., Uhl-Bien, Mary and Hunt, James G, 2012, *Organizational Behavior, International Student Version*, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey.
- Sugiyono, 2009, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sukesi, 2001, *Indikator Mutu Pelayanan* , Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan , Vol 13 No.1, Maret 2011 61-75.
- Sunyoto, Agus, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana, Jakarta.
- Suwanto, Donni dan Priansa, Juni, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono F, Chandra G, 2010, *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wibowo, 2014, *Manajemen Kinerja*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- ,2014, *Prilaku Dalam Organisasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Zainun, Buchari, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.

