Daftar Pustaka

Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Rs.Pelabuhan Jakarta)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 5(4), 163–172.

Dharma, Agus. (2005). *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Pustaka Pelajar.

Effendi, Sofian dan Tukiran. (2012). *Metode Penelitian Survei (Edisi Revisi).* Jakarta: LP3ES.

Engel, James, (1990). (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. Mc-Graw Hill Companies Inc., USA.

Gaspersz, Vincent, (2003). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi, Balanced corecard dan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintahan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif).* Jakarta: Erlangga.

Isna, Alizar dan Warto. (2013). *Analisis Data Kuantitatif.* Purwokerto:: STAIN Press.

Lukman, S. (2001). *manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA LAN

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi Ketiga.Jakarta. Salemba Empat.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2007). *Evaluasi Kinerja SDM.* Bandung: PT. Refika Aditama.

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Mathis, Robert L dan Jackson.(2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Salemba Empat

Moeheriono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Nawawi, Hadari. (2007). *Metode Penelitian Bidang Sosial.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Putri, H., Saryadi, S., & Dewi, R. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang.* Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 2(3), 110–116.

Pohan, Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan.* Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.

Ratminto, dan. Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rochmani, R., & Arisyahiddin. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien di RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI.* Jurnal Revitalisasi, 5, 105–111.

Romaji (2017). *Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Adan-Adan Kabupaten Kediri Tahun 2017* Volume 4 No.3.

Simanjuntak, P. J. (2005). Manajemen dan evaluasi kinerja. *Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*.

Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi).* Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Sugiarto, E, (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa.* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2007). *Manajemen Publik.* Jakarta: Grasindo.

Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran Edisi III. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tika, Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkayan Kinerja Perusahaan*, Jakarta:Bumi Aksara.

Triwiyanto, Burhanuddin, Ratnasari. (2018). *Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan* Volume 1 Nomor 4

Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian.* Jakarta: Salemba Empat.

Yamit, Z, (2001). *Manajemen Produksi dan Operiasi.* Ekonisia, Yogyakarta

Jurnal

Jayaraman Munusamy,Shankar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. *Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. Internasional Jurnalof Inovation,Management and Technology* Vol.1No.4

Joseph Mula,Ainur Rofiq. 2010.*The Effect of Customers' Trust on E-Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions.* Icast2010

Lubis, Lesly Astuti Putri and , Drs. Yuli Tri Cahyono, SH, MM, Ak (2018) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada KOPMA UMS).* Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nek Kamal Yeop Yunus,Azman Ismail,Zubrina Ranee dan Salomawati Ishak. 2009. *Service Quality Dimensions,Perceive Value and Customer Satisfaction : ABC Relationship Model Testing.* IBEJ Vol.2 Issue N0.1

S. Pantja Djati, Didit Darmawan.2005. "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7 (Maret). 48-49.

Yuda Adhi Akfian, Nina Ernawati.2012. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi*

Indah Semarang. Jurnal Mahasiswa Q-MAN,Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 44-56

Sumber Lain:

https://www.kompasiana.com/andre458/58502f050323bd8d24dddd2a/rendahnya-mutu-pelayanan-kesehatan-penduduk-di-indonesia#, (diakses pada 7 Juli 2020)

http://portalhr.com/komunitas/opini/mengurai-masalah-pns-dengan-pendekatan-sdm/, (diakses pada 8 Juli 2020)