

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi 6 Cetakan 13, Rineka Cipta, Jakarta.
- Andika,Surya (2011) *Proposal Pelatihan Aplikasi Komputer Microsoft Office (Word/Excel/Powerpoint)*. Jakarta : Universitas Komputer Indonesia, Lab Hardware
- Arum, Christy (2006) "*Performance Budgeting*" *Dalam Upaya Peningkatan Sumber Daya Tenaga Keperawatan di Rumah Sakit*. Makassar : Perawatan IV RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Gowa
- Baron, R.M. and Kenny, D.A. 1986. The moderator-mediator variable distinction in social psychologicalresearch: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *JournalofPersonality and SocialPsychology*.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Badan Pusat Statistik, *United Nations, Population Fund, Proyeksi Penduduk Indonesia 2000-2025*, Jakarta 2005
- Covin,J.GdanSlevin,D.P.1989.Strategic Management ofSmall Firm inHostileandBenignEnviroment.*StrategicManagementJournal.No10.Pp*
- Cooper,D.R.&Emory,C.W.1995.*Businessresearch methods:5thed*.Chicago: Irwin.
- Chakrabarty.Anita ( 2013 ). *Factors Influencing Customer Satisfaction IN Retail Banking in The UK*. *Int J. Of applied marketing*. Vol 1 Issue 1 2013.
- DarsonodanSiswandokoT.2011.*ManajemenSumberDayaManusia Abad21*.Jakarta: Nusantara Consulting.S. Nitisemito, AlexDay, GS. 1994. The Capabilities of Market Driven Organization.*JournalofMarketing*.Vol.58,Oct, pp. 37-52
- Departemen Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI. No. 159b/Men.Kes/PER/II/1988, Jakarta
- Ferdinand, A. 2000. *Structural Equation Modelling dalam PenelitianManajemen*.PenerbitUniversitasDiponegoro, Semarang.
- Gustomo, Aurik (2013) *Perancangan Program Pelatihan Pegawai Berbasis Kompetensi Pada Sebuah Perusahaan Infokom untuk Meningkatkan Produktivitas Pegawai dan Perusahaan*. Bandung : Apoteker Rumah Sakit Hasan Sadikin

- Hadiyati.2010.PemasaranUntukUMKM.(TeoridanAplikasi).Jilid1.BayuMedia Publishing,Malang,Indonesia.
- Hair, J. F., Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C. 1995.MultivariateDataAnalysis,3rded,MacmillanPublishingCompany,New York.
- Hapsara, *Health Manpower Projections: the Indonesian Experiences, World Health Statistics, Quarterly, World Health Organization, Geneva, 1984*
- IndriantorodanSupomo.1999.MetodologiPenelitian Bisnisuntuk Akuntansi danManajemen.EdisiPertama.BPFEYogyakarta.Yogyakarta.
- John A. Martilla and John C. James, “ *Importance Performance Analysis* “ ( Journal of Marketing, January, 1977 ) pp 77 -79.
- Kartono, Kartini, 1990, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, EdisiKeempat, Mandor Maju, Bandung.
- Kotler, Philip, 1994, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control* 9<sup>th</sup> Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- Kementerian Kesehatan, Rencana Aksi Program, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Tahun 2010-2014
- Kementerian Kesehatan RI: Health Statistics, 2015-2016
- Kotler, Philip, 1999,*Principle of Marketing*, 8<sup>th</sup> Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip, 2004, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kountur, Ronny ( 2009 ). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta : Buana Printing.
- Mustafidah Tukiran Taniredja Hidayanti (2011). *Penelitian Kuantitatif*. (Bandung : Alfabeta)
- Mmsr 2016. *Jadwal Workshop 2016 PS*. Malang : Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya
- Prawoto, Andi ( 2011 ) *Memahami metode-metode penelitian*. Jogjakarta : ArRuz Media
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE

- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi*, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Rivai, Vethzal & Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P., 1996. *Perilaku Organisasi Jilid II*, Alih Bahasa HadayanaPujaatmaka, Jakarta, Prenhalindo.
- Rudi Setyawan, "Analisa Kepuasan Pelanggan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-sidoarjo " ( Surabaya : Jurusan Teknik sipil Universitas Kristen Petra )
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Costumer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rahman, L (2014) *Pelatihan Untuk Rumah Sakit*. Jakarta :pelatihan hypnobirthing 2015
- Rumah Sakit Baptis Batu, *Rekam Medis*, 2010, *Buku Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis*, Edisi Kedua.
- Rumah Sakit Baptis Batu, *Rekam Medis (Medical Record)*, 2011, Laporan Tahunan Pelayan Medis Rumah Sakit Baptis Batu.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keempat, Penerbit CV. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit, CV. ALFABETA Bandung.
- Sugiyono, 2007, . *Statistika Untuk Penelitian* . Penerbit,CV. ALFABETA Bandung.
- Suryabrata, Sumadi, 2005, *Metodologi Penelitian* , Cetakan Kedelapan, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sekaran, Uma Roscow, 2006, *Metode Penelitian Untuk Bisnis, Buku 1 dan 2, Edisi 4*, Salemba Empat, Jakarta.
- Supranto, Johannes, 1997 , *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama , Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa* , Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Trihendradi. Cornelius, 2013, *Langkah Mudah Menguasai SPSS 21*, Cetakan 1, Andi Offset, Yogyakarta.
- Usman Husaini dan Akbar Purnomo Setiady, 1996, *Metodologi Penelitian Sosial*, Cetakan Pertama, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Wiwin, Estri (2011). *Rencana Anggaran Biaya Pelatihan Dasar Fasilitator dan Askot Baru / Pengganti PNPM Mandiri Perkotaan*. Kalimantan Tengah : RSU Dorys Silvanus Palangka Raya
- Wantina, Ria, 2012, Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit Baptis Batu, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang.
- Yuli, Elda, 2015, Strategi Alokasi Investasi Berdasarkan Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Rumah Sakit Prima Husada Malang, *Skripsi*, STIE Malangkecewara (ABM) Malang

