

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. 2000. Pemasaran Jasa (The Essence of Service Maerketing). Andi. Yogyakarta.
- Azwar S. 2008. Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta
- Dewi, Yuliyanti. 2015. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor di PT. Sarana Publik Logistik. Jakarta.
- Dinik, Retnowati. 2008. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat).
- Flippo, Edwin. 2009. Manajemen Personalial Edisi 6. Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, M. 2003. Jakarta: PT.BumiAksara.
- Junaidi. 2018. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nursalam. 2017. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed). Jakarta : Salemba Medika
- Ratminto, dkk. 2012. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standard Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Robbins, Stephen P.2006. Perilaku Organisas Kelompok Gramedia. Jakarta
- Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Cetakan Kelima. PT Refika Aditama. Bandung
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

Veithzal, Rivai. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Yenni, Arnas. 2011. Pengaruh Profesionalis medan Sarana prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan pada Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia

