

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja, Panduan praktis untuk merancang dan meraih kinerja prima*, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, cetakan Pertama, 2001.
- Arianto Sutarsimin, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi ke-5, Cetakan ke-12 Rineka Cipta, Jakarta, 2002
- Cushway, Barry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit PT. Alex Media Komputindo kelompok Gramedia, cetakan ke-2, 1999.
- Departemen Kesehatan RI, *Sistem Kesehatan Nasional*, 1982.
- Engel, James F, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Penerbit Bina Rupa Aksara, edisi ke-6, 1994.
- Gerson, Richardo F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit ppm, 1993.
- Gronross, Christian , *Service Management and Marketing*, Toronto: Lexington Books, 1990.
- Husein Umar, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam pemasaran*, cetakan ke-2, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama , 1999.
- _____, *Riset Akuntansi*, Cet. Ke-3. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia, 2001
- Irwanto, Ellia H, Hadi Soepadma dkk, *Psikologi Umum*, Penerbit: Aptik Jakarta, 1984.
- Kartono Kartini, *Psikologi Umum*, Penerbit: CV. Mandor Maju, Bandung, 1994.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*, Edisi ke-9, Jakarta: Penerbit PT. PREHALLINDO, 1997.
- Mara Minerva, *Melum and Marie Kuchuris Sinioris*, AHA, USA, 1992.
- Mar`at, *Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya*, Penerbit: Fak. Psikologi Universitas Pajajaran, Bandung, 1981.

Menteri Kesehatan RI, *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Organisasi dan Tata Kerja RS*, 1982.

Ndraha, Taliziduhu, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, edisi ke-1, Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta, 1999.

Rahmat Jalaludin, *Psikologi Komunikasi*, Penerbit: PT. Remaja Rosda Karya, Bandung. 1996.

Sarwono, Sarlito Wirawan, *Pengantar Umum Psikologi*, Jakarta: Penerbit Fakultas Psikologi Indonesia, 1997.

Simanjuntak, Payaman J, *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Indonesia, edisi ke-2, 1998.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Penerbit CV Alfa Beta Bandung, edisi ke-3, 2001.

Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan ; untuk menaikkan pangsa pasar*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, cetakan ke -1, 1997.

Whitmore, John, *Coaching for Performance*, NB Publishing, London, 1997.