

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Bandung: Rineka Cipta.
- Barney, Jay B.; Hesterly, William S. 2010. *Strategic Management and Competitive Advantage*. Third Edition. New Jersey: Prentice Hall
- Dharma, Cipta. 2007. *Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Peningkatan Kinerja pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatra Utara I [Tesis]*. Medan: Sekolah Pascasarjana, Universitas Sumatra Utara.
- Esa, Hanifah Nur. 2011. *Analisis Budaya Mutu Perusahaan dalam kaitannya dengan Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2008 (Studi Kasus pada PT. Para Bandung Propertindo)*. Annual Meeting on Testing and Quality (AMTeQ).
- Ghozali, Imam. 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Penerbit : Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPF.
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasyim, Hamzah. 2009. "Manajemen Hiperkes dan Keselamatan Kerja di Rumah Sakit", *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (JMPK)*, Vol.8, No.2.
- ISO 9001:2008. *International Standard, Quality Management Systems Requirements*, BSN: Jakarta.
- Kasmir. 2008, *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Keegan, Warren J. 2010, *Manajemen Pemasaran Global Jilid 1*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2011, *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan, Jilid 2*. Jakarta: Indeks.

- Kotler, Philip. 2012, *Manajemen Pemasaran* Edisi Kesebelas, Jilid 2, Jakarta: Indeks.
- Keputusan Menpan No. 81 tahun 1993, *Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*, Jakarta.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nitisemito, Alex S. 2010, *1647 Dialog: Bisnis & Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2006. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rowland H, 2004, *Hospital Administration Handbook*. Maryland: Aspen Publication.
- Siagian, Siondang P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeprapto, Riyadi. 2005, *Evaluasi kebijakan publik : suatu pendekatan*, Penerbit Universitas Negeri Malang, Malang.
- Sugiyono. 2006. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sunu, Pramudya, 2000, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Yogyakarta; Penerbit Andi.