

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arlina Nurbaity Lubis dan Martin. *“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan, Universitas Sumatera Utara, Januari 2009: 21-24.*
- C.S.Hutasoit. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: MagnaScript Publishing, Cetakan pertama, Maret 2011.
- Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008.
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran Edisi 2*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 3*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008.
- Giri Cahyono. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong)*, 2008.
- Harbani Pasolong. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, Cetakan Kesatu, Februari 2012.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, Cetakan Pertama, 2011.
- Himpunan Peraturan Perundang-undangan. *Undang Undang Kesehatan*, Bandung: Fokusmedia, Cetakan Kesatu, April 2012.
- Husein Umar. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, Ed. Baru 8, 2007.
- Husein Umar. *Metode Riset Ilmu Administrasi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Ismail Nawawi. *Public Policy Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*, Surabaya : Percetakan ITS Press, 2009.

- Kementerian Kesehatan R.I. *Pedoman Kerja Puskesmas Jilid I*, Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran. Terjemahan Teguh*. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler Philip and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2, Jakarta : Erlangga, 2009.
- Linda Nur Susila. *Journal of Rural and Development Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta*, STIE – AUB Surakarta, Volume 1 No 1 Februari 2010.
- Kristina Setyowati. *Jurnal Ilmu Administrasi. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Rumah Sakit Universitas Marmara*, 2011.
- Nursya'bani Purnama. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Edisi 1, Yogyakarta: Ekonisia, Cetakan Pertama, Januari 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta, Cetakan Ke 8, November 2009.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta : PT.Refika Aditama, Cetakan Kedua, Mei 2012.
- Yuda Supriyanto, Harry Soesanto. *Journal of Management. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*, Universitas Diponegoro, Volume 1 No.1 2012, Hal 472 – 480.
- Yogi Suprayogi Sugandi. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

**Website :**

<http://majidbsz.wordpress.com/2008/06/30/pengertian-masyarakat/>

<http://smileboys.blogspot.com/2008/08/pengertian-masyarakat.html>

<http://setabasriol.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>

<http://sudinkes.barat.jakarta.go.id/>.

[www.affaveti.org/wp.../09/uu23\\_1992\\_ind.pdf](http://www.affaveti.org/wp.../09/uu23_1992_ind.pdf)

[www.aparaturnegara.bappenas.go.id/.../downlot.php](http://www.aparaturnegara.bappenas.go.id/.../downlot.php)

[www.pu.go.id/.../set.../PP\\_101\\_tahun\\_2000.pdf](http://www.pu.go.id/.../set.../PP_101_tahun_2000.pdf)