

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar A. 1996. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi. Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah). Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Azhary. 2009. Potret Bisnis Rumah Sakit Indonesia, *Economic Review* . No. 218 . Desember 2009
- Brown, S. W. dan Swartz, T. A. 1989. A Gap Analysis of Professional Service Quality. *Journal of Marketing*, 53, pp. 92-98.
- Bukit. 2002, Kepuasan Kerja Dokter Spesialis Di Rumah Sakit Umum daerah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dengan Pendekatan Emic, *Tesis S-2 UGM*, Yogyakarta: MMRUGM
- Depkes RI, 2009, Profil Kesehatan 2008.
- Dessler, Gary, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Bahasa Indonesia , Indeks , Jakarta
- Fisher, A.W. 1971. Patient Evaluation of Outpatient Care. *Journal of Medical Education*, 46, pp. 238-244.
- Gatot S, (2009).Standarisasi jasa medik dan formula jasa medik. Workshop pengembangan peran dan fungsi dokter dalam pembangunan kesehatan. Samarinda
- Gomez-Mejia, Luis R., *et.al.*, 2004, Managing Human Resources, 4th Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River
- Gosden T, *Gosden T, Forland F, Kristiansen IS, Sutton M, Leese B, Giuffrida A, Sergison M, Pedersen L* ,2006. Capitation, Salary, Fee for Service and Mixed Systems of Payment: Effect on The Behavior of Primary Care Physicians (Review), The Cochrane Colaboration, Published by John Wiley & Sons,ltd, UK
- Handoko, T Hani, 2003, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua, Yogyakarta, Penerbit BPPE
- Hariandja Marihot Tua, Efendi. 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta Penerbit Grasindo
- Hasibuan, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara,

- Hekmat, F. dan Dunavan, D. 1995. An Empirical Investigation of Consumer's Preferences for Dental Services. *Proceedings of the Business and Health Administrators Conference*. Chicago, pp. 41-46.
- Hora, Hana, dan Juliana. 2012. *Pemimpin dan Perubahan*. PT. Elex Media Komputindo, hal 33-34
- James E. Anderson, *Public Policy Making*, (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1984), cet. ke-3, h. 3.
- Permana, H., 2002. Konsep Model Rumah Sakit Era Otonomi Pelayanan Kesehatan, *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Indonesia*, 3 (3)
- Mathis, R.L dan Jackson, J.H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia (terjemahan)*, edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat
- McMurray, JE, Heiligers, P.J.M., Shugerman, RP., Douglas, JA., Gangnon, RE., Voss, C., Costa, ST. and Linzer, Mark, 2005. Part-Time Medical Practice: where is it headed?, *The American Journal of Medicine*, Vol 118, No 1, pp 87-92.
- Noe, Raymond A., 2002, *Employee Training and Development*, 2nd Edition, The McGraw-Hill Companies, Inc., New York
- Norpratiwi, AM Vianey, Aspek Value Added Rumah Sakit sebagai Badan Layanan Umum. *Jurnal Ekonomi & Bisnis (JEB)*, Vol. 1, No. 1, Maret 2007
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cet. III. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Rivai, Veithzal 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Robbin, R. P. 2006. *Perilaku Organisasi*, edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks,
- Robert B. Denhardt dan Janet V. Denhardt, *Public Administration: An Action Orientation*, (Boston: Wadsworth, 2009), h. 50-52.
- Schuler, RS dan Huber, VL, 1993. *Personnel and Human Resources Management*, Minneapolis/St. Paul: West Publishing Company
- Siagian, Sondang, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

- Simamora, H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, STIE YKPN.
- Soeroso, 2002;. *Manajemen Sumber daya, Suatu Pendekatan Sistem*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Sulastomo ,2009, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama,
- Sutrisno, Edy, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Penerbit Kencana, Jakarta
- Spalding, J.B. dan Rudolph, B.L. 1988. Marketing Medical Services: Elements in Consumer Preferences. *Proceedings of the 15th International Research Seminar in Marketing*, Aix-En Provence, pp. 345-361.
- Suryawati, C., Dharminto dan Shaluhiyah, Z. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09(4), Hal. 177-184.
- Sutoto, 2008., Implementasi Remunerasi dan Membangun Komitmen, (Power point) tersedia dalam http://www.dinkesjatengprov.go.id/dinkes08/rakernis_drsutoto.pdf> (diakses, tanggal 23 juli 2012)
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2003. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tom, G. dan Lucey, S. 1995. Waiting Time Delays and Customers Satisfaction in Supermarkets. *Journal of Services Marketing*, 9(5), pp. 20-29
- Trisnantoro, L ,2004, *Memahami Konsep Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Yogyakarta. Gajah Mada University Press
- Trisnantoro, L. 2005. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ware, J.E. dan Hays, R.D. 1988. Methods for Measuring Patient Satisfaction with Specific Medical Encounters. *Medical Care*, 26 (4), pp. 393-402
- Wibowo. 2010. *Management Kinerja*. Ed. 3. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta