

## DAFTAR PUSTAKA

Fauzi, M., & Sri Mumpuni Retnaningsih. (2014). Perencanaan Jumlah Karyawan Operator Central Telephone PT Semen Indonesia Pabrik Gresik dengan Workload Analysis. *Jurnal Sains dan Seni Pomits Vol 3 No 2 (2014) 2337-3520(2301-928X Print)*, D-266.

Hartono, B. (2010). *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.

Lovelock, C., & Jochen Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. New Jersey: Pearson Education.

*Pedoman Pengorganisasian Instalasi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita tahun 2015*

Pusat Sarana, Prasarana dan Peralatan Kesehatan (2007). *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas A*. Sekretariat Jenderal: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Republik Indonesia (2009). *Undang-undang Republik Indonesia no 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.

Siriyei, Irenius dan Ratna Dwi Wulandari (2014), *Faktor Determinan Rendahnya Pencapaian Cakupan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Mojo kota Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Volume 1 Nomor 1 Januari-Maret 2013, page 244-251.

Sutoyo dan Nurul Hawa (2014). *Pemodelan Data Trafik Parameter Performansi Sentral Electronic World Switch Digital (EWSD) (studi kasus: PT Telkom Riau Daratan)*. Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri (SNTIKI)6.

Yuningsih, Ani dan Gumiarti (2015). *Hubungan antara Kinerja Pelayanan Customer Service dengan Kepuasan Pelanggan*, Prosiding Penelitian SpeSIA 2015.

<http://digilib.unila.ac.id/972/9/Bab%20II.pdf>

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-02000-SI%20Bab2001.pdf>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/34481/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y>