

DAFTAR PUSTAKA

- Al. Tridhonanto dan Beranda Agency. (2010). *Meraih Sukses dengan Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Al. Tridhonanto. (2009). *Melejitkan Kecerdasan Emosi (EQ) Buah Hati*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Amilia, Silmy., & Purnama, Ridwan. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Di Bandung. *Journal of Business Management and Entrepreneurship Education*, Vol.1, No.1, Hal. 24-30.
- Ataunur, Ilman., & Ariyanto, Eny. (2015). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT Adaro Energy Tbk. *Telaah Bisnis*, Vol.16, No.2.
- Alex S, Nitisemito. (1991). *Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Aprinto, Brian & Jacob, Fonny Arisandy. (2015). *Pedoman Lengkap Profesional SDM Indonesia*. Jakarta: Penerbit PPM. Jakarta
- Arifin, Neneng A., et al. (2016). Studi Korelasional Antara Efektivitas Program Pelatihan dan Kepribadian dengan Kualitas Layanan Guru SMP Swasta Se-Kecamatan Parakansalak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol.4 No.1.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Blount, Jeb. (2018). *Sales EQ: Bagaimana Ultra-High Performers Memanfaatkan Intelegensi Emosional untuk Memenangkan Penjualan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Chandra, Giovanni. (2010). *Panduan Pendampingan Kecerdasan Emosional*. Mojokerto: Penerbit Manuscript.
- Dusauw, Amelia C., et al. (2016). Pengaruh Pelatihan, Keterlibatan Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Sulut Go Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.4 No.5, Hal. 551-510.
- Dwiyanto, Agus. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM
- Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Paham & Helmi. (2008). *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian*. Medan: Penerbit USU Press.

- Goleman, Daniel. (1996). *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional, Mengapa EI Lebih Penting dari IQ*. Jakarta: Gramedia.
- Goleman, Daniel. (2015). *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional “Mengapa EI Lebih Penting dari IQ”*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Goleman, Daniel. (2006). *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Jakarta: Gramedia.
- Handoko, T. Hani. (2007). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T.H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, Iqbal. (2004). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hutapea, Parulian & Thoha, Nurianna. (2008). *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Kementrian Kesehatan. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit (Permenkes Nomor 58 Tahun 2014). Jakarta: Penulis. Diakses dari http://sinforeg.litbang.depkes.go.id/upload/regulasi/PMK_No.58_ttg_Standar_Yanfar_RS.pdf.
- Lupiyoadi, Rahmat & Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rahmat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mahsun, Mohammad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT . Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Nggermanto, Agus. (2015). *Kecerdasan Quantum: Melejitkan IQ, EQ, dan SQ*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Nurmasitha, Faiza., et al. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228
- Naeem, Hummayoun., et al. (2008). Emotional Intelligence And Its Impact On Service Quality – Empirical Evidence From The Pakistani Banking Sector. *International Business & Economics Research Journal*, Volume 7, Number 12.
- Opuni, Frank Frimpong., & Adu-Gyamfi, Kwame. (2015). An Analysis Of The Impact Of Emotional Intelligence On Service Quality And Customer Satisfaction In The Telecommunication Sector In Ghana. *International Journal of Sales & Marketing Management Research and Development (IJSMMRD)*, Vol. 5, Issue 1, 37-5.
- Patton, Patricia. (1998). *Kecerdasan Emosional Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta.
- Pasiak, Taufiq. (2006). *Manajemen Kecerdasan: Memberdayakan IQ, EQ, dan SQ untuk Kesuksesan Hidup*. Bandung: Mizan.
- Pratama, Aditya Yuda., & Suhaeni, Tintin. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, Vol. 3, No. 2.
- Prasetyo, Bambang. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Veithzal, Rivai. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Rivai, Veithzal & Sagala, Ella Jauvani. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik (Edisi 2)*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Robbins, Stephen, P. (2003). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Saleh, Choirul., et al. (2013). *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*. Malang: Penerbit UB Press.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Edisi 4: Buku 1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno, Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Suwatno. & Priansa, D. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Spencer, Lyle M. J.R. & Signe M. Spencer. (1993). *Competence at Work. Models for Superior Performance*. John Willey & Sons Inc.
- Trisnangsih, Yuli. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional Pegawai Terhadap Kinerja Karyawan Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Pada Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *e-Jurnal Katalogis*, Volume I Nomor 7, hlm 185-195.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F & Gregorius, C. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Triguno. (1997). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.
- Widodo, Joko. (2006). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Buku 1)*. Surabaya: Airlangga University Press
- Wikipedia. Profil Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto. Diakses dari https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_Sakit_Pusat_Angkatan_Darat_Gatot_Soebroto.
- Yulianti, Dewi. (2015). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Jasa Dokumen Impor Di PT Sarana Publik Logistik Jakarta. *IJPA-The Indonesian Journal of Public Administration*, Vol.1, No.1.
- Zabri, M. A. H., et al. (2016). Examining the Impact of Training and Service Quality in the Malaysian Public Service Sector. *World Applied Sciences Journal*, 14 (5): 587-593.