

DAFTAR PUSTAKA

- Danan, (2006). Hubungan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Di Politeknik Kesehatan Banjarmasin. Program Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta
- Fitriani, Sri. (2014). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi”. *Magister Manajemen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Imam Ghozali, (2009). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. cetakan keempat Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Imam Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hariyanto, Edy. (2013). “Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado” .Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Jusuf Irianto, 2001. Tema – Tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia. Jatim: Insan Cendekia
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Cetakan pertama, edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid Satu, Edisi Kedua belas, Cetakan ketiga, Penerbit Indeks
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2008. Manajemen Pemasaran, Jilid kedua, Edisi kedua belas, Cetakan Kedua, Penerbit Indeks

- Lupiyadi, Hamdani.2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Marselus, 2006. Pengaruh Perilaku Pemimpin, Komitmen Organisasi dan Motivasi Perawat Terhadap Kinerja Perawat Fakultas Kedokteran UGM
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk penelitian* . Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy.2005. Pemasaran Jasa, Bayu Media Publhising, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy.2006. Pemasaran Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Yuniarsih T, Suwatno. (2007) Manajemen sumber daya manusia, teori, aplikasi dan isu penelitian. Bandung: Penerbit Alfabeta