

DAFTAR PUSTAKA

- Al-assaf, A.F, 2003. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Jakarta: EGC
- Azwar, A, 1996. Pengantar Administrasi kesehatan. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Aprilia, Nila dan Robbins, 2005. Pengaruh Organisasional terhadap Keinginan Bepindah Pada Profesional Bidang Teknologi Informasi. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol.5 NO.1, Hal.23-24
- Basuki, 2006 dalam www.eprints.undip.ac.id, diakses 11 Maret 2014.
- Benombo, Moses Kaisar, 2015. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat. eJournal Pemerintahan Integratif, Volume 3, Nomor 1, 2015*
<http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2015/03/e%20journal%20ganjil%20benar%20%2803-24-15-09-04-22%29.pdf>, (sitasi 10 Oktober 2015)
- Darmawan, Deni, 2007. Teknologi Informasi dan Komunikasi. Bandung: Arum Mandiri Press
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit*. Jakarta.
- Feigenbaum's Window On The World : *Regaining The Quality Service Edge. National Productivity Review* ; Autumn 1993; 12, 4 ; ABI/INFORM Complete pg.457
- Han, Sia Tjun, Nugroho, Agustinus, Kartika, Endo W, Kaihatu, Thomas S, 2012. Komitmen Afektif dalam Organisasi yang Dipengaruhi *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.14, No. 2, September 201 2: 109-117 (sitasi 03 Oktober 2013).
- Hardiansyah, 2012. Faktor – Faktor Dominan yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Publik, Kajian Terhadap Tesis dan disertasi di Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Padjajaran Bandung: Unpad.
- Handoyo, Seger, 2010. Pengukuran *Servant Leadership* Sebagai Alternatif Kepemimpinan di Institusi Pendidikan Tinggi Pada Masa Perubahan Organisasi. *Makara, Sosial Humaniora*, Vol.14, No.2, Desember 2010 : 130-140. Retrieved Januari, 26,2014, from <http://journal.ui.ac.id/humanities/article/viewfile/675/643>
- Mulyadi D, Fadli, Ningsih S. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. Available From :

<http://jurnal.feunsika.ac.id/wp-content/uploads/2013/06/Analisis-Manajemen-Mutu-Pelayanan-Kesehatan-Pada-Rumah-Sakit-Islam-Karawang.pdf>, (sitasi 05 Februari 2014)

Erin Rika Herwina, Rekomendasi Keperawatan Bagian Sistem Informasi Antisipasi Medical Error sebagai Upaya .
http://pkko.fik.ui.ac.id/files/UTS_SIM_ERIN.pdf, (sitasi 05 Februari 2014)

<https://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/131-konsep-umum-kualitas.pdf>, (sitasi 05 Februari 2014)

Vania Claresta Prabowo, Roy Setiawan. Pengaruh servant Leadership Dan Komitmen Organisasional Karyawan Terhadap Organizational Citizen Behaviour (OCB).
<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/viewFile/1129/1017>, (sitasi 10 Oktober 2015)

<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/440/jbptunikompp-gdl-mohmulkyini-21989-3-unikom-m-i.pdf>, (sitasi 10 Oktober 2015)

ejournal.umpwr.ac.id/index.php/segmen/article/download/363/382 oleh N - 2013, (sitasi 10 Oktober 2015)

<http://eprints.undip.ac.id/29390/1/Jurnal.pdf>, (sitasi 10 Oktober 2015)

Supratman, Membangun Sistem Pelayanan Keperawatan : Sebuah *Building Better Delivery system*.
https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/2034/BIK_Vol_2_No_1_8_Supratman.pdf?sequence=1&isAllowed=y, (sitasi 10 Oktober 2015)

Laila Nur Rokhmah, Kualitas Pelayanan Dosen Di Politehnik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta Tahun 2012.
lib.ui.ac.id/file?file=digital/20313755-T31321-Kualitas%20pelayanan, (sitasi 10 Oktober 2015)

Imam Yuadi, analisis *Technology Acceptance Model* Terhadap Perpustakaan Digital Dengan *Structural Equation Modelling*.
<http://palimpsest.fisip.unair.ac.id/images/pdf/imam.pdf>, (sitasi 10 Oktober 2015)

www.jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/698/640 - 2013. (sitasi 10 Oktober 2015)

Jurnalwacana.psikologi.fk.uns.ac.id/index.php/wacana/article/view/.../70 - 2013, (sitasi 10 Oktober 2015)

- Joy Van Amersfort/Analysis of The Surgical Outpatient Clinic at Medisch Spectrum Twente.
http://essay.utwente.nl/63519/1/Report_Master_Thesis_Health_Sciences_J_van_Amersfort_s0205176.pdf (sitasi 03 Oktober 2013).
- Kreitnerr, R . Kinicki, A, 2005. Perilaku Organisasi. Alih Bahasa Suandy. Salemba Empat. Jakarta
- Kepmenkes No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit waktu tunggu rawat jalan.
- Marianti, Maria Merry, 2009. *PENGUKURAN KUALITAS JASA . Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan*
<http://journal.unpar.ac.id/index.php/BinaEkonomi/article/viewFile/720/704>, (sitasi 10 Oktober 2015)
- Mulyadi, Dedi, dkk. 2013. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang, *Jurnal Manajemen Vol.10 No.3 April 2013*.http://www.academia.edu/6546930/Analisis_Manajemen_Mutu_Pelayanan_Kesehatan_Pada_Rumah_Sakit_Islam_Karawang, (sitasi 05 Februari 2014)
- Peraturan Pemerintah RI Nomer 65 Tahun 2005.
- Pitra, Yuan Duana, 2013. Pengaruh Pelatihan, Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Balai Proteksi Tanaman Dan Perkebunan (BPT-Bun) di Salatiga. Tesis. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro 2013, (sitasi 05 Februari 2014)
- Quality Improvement Made Simple. Available from*
http://www.health.org.uk/public/cms/75/76/313/594/Quality_improvement_made_simple.pdf?realName=uDCzzh.pdf (sitasi 05 Februari 2014).
- Quality Theory, S. Thomas Foster,Jr, Boise State University.
<https://www.google.com/#q=quality+theory+chapter+2%2C2001+practice+hall>. (sitasi 10 Desember 2013).
- Robbins , S,P. 2006. Perilaku Organisasi. Alih Bahasa Molan. PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Sukamto, Harwin, dkk, 2012. Analisa Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, Dan Komitmen Berkelanjutan Terhadap Turnover Intention di Dragon Star Surabaya. Wijaya Kartika Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia,
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=193396&val=6506&title=ANALISA%20PENGARUH%20KOMITMEN%20AFEKTIF,%20KOMITMEN%20NORMATIF,%20DAN%20KOMITMEN%20BERKELANJUTAN%20TERHADAP%20TURNOVER%20INTENTION>

[%20DI%20DRAGON%20STAR%20SURABAYA](#), (sitasi 10 Oktober 2015)

Undang-Undang nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Wijono , Djoko, 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol.1. Surabaya: Universitas Airlangga

Yuadi, Imam, Analisis *Technology Acceptance Model* terhadap Perpustakaan Digital dengan *Structural Equation Modeling*. <http://palimpsest.fisip.unair.ac.id/images/pdf/imam.pdf> (sitasi 26 Januari 2014).

Dwyer, J., 1992, Reducing Client Waiting Time, *The Family Planning Manager*, Volume 1, Number 1, March/April, pp 1-5

Sudibyo, 2008. Respons pasien dan provider terhadap waktu tunggu di poliklinik rawat jalan rumah sakit, dalam perspektif sosio-budaya. Disertasi. Universitas Airlangga Surabaya

