

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. *Riset Pemasaran: Teori dan Praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2007.
- Assauri, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan ke Enam. Bandung:Alfabeta, 2003.
- Dezonda R. Pattipawae, “*Penerapan Nilai-Nilai Dasar Budaya Kerja Prinsip-Prinsip Budaya Organisasi Budaya Kerja Pemerintah Dengan Baik Dan Benar*”, Jurnal Sasi, Vol. 17 No.3.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori &Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Adi offset, 2000.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE, 1995.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Indah Woro Mahanani dkk, “*Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Karyawan Sebagai Variabel Antara (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi Cetak Surat Kabar Pt. Masscom Graphy Semarang)*”, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, 2014.

Mamang, Etta dan Sopiah. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.

Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI, 2002.

Makmur, Testiani. *Budaya Kerja Pustakawan Di Era Digitalisasi*. Yogyakarta: Graha

Ilmu, 2015.

Moelong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya offset, 1998.

Nadian, Anis. “Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas untuk Mengevaluasi Efektivitas Seksi Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan pada RSUD Kabupaten Temanggung” dalam Jurnal Provita, 2016.

Nawawi, Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003.

Ndraha, Taliziduhu. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005.

Nurbuko, Cholid dan Abu Ahmad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

Prasetya, Triguno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat, 2006.

Ratminto dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar,

2005.

Said, Mas'ud. *Kepemimpinan Pengembangan Organisasi Team Building Dan Perilaku*

*Inovatif*. Malang: Uin Maliki Press 2010.

Satori, Djam'an dan Aan Komariah. *Metode apenelitian Kualitatif* . Bandung:

Alfabeta, 2013.

Septianingsing, Ella Dwi. "Pengaruh Audit Operasional dan Good Clinical

Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS" dalam Jurnal Prosiding Akuntansi .

Sudjana, Nana. *Penelitian dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: SinarBaru, 1989.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta,

2007.

Supriyadi, Gering dan Tri Guno. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta:

Lembaga Administrasi Negara, 2003.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi, 2006.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi 2004.

Tjiptono dan Chandra. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing,

2005.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009. Tentang Rumah

Sakit. Jakarta: 2009.

Widagdho, Djoko. *Ilmu Budaya Dasar*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.

Munawwarah, Muthii 'Atul. "*Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Sistem*

*Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman*", skripsi,

Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta, 2016.

Zeri M, "*Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Public Pada*

*Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat*" eJournal Administrasi

Negara. Vol. 4 No. 2 Tahun 2014.

Niken Fenderiawati Amd.Keb, Kepala Ruang SDI-Diklat RSM Ahmad

Dahlan Kediri, di RSM Ahmad Dahlan Kediri 17 Desember 2018

Afwa Hidayatullah, 31 tahun, pasien rawat inap, RSM Ahmad Dahlan

Kediri, 22 Februari 2019.

Intida'iyah, 53 tahun, pasien rawat inap, RSM Ahmad Dahlan Kediri, 22

Februari 2019

Tini Sriyani, 52 tahun, pasien rawat jalan, RSM Ahmad Dahlan Kediri, 4

Maret 2019.

Budi Hartadi, 52 tahun, pasien rawat inap, RSM Ahmad Dahlan Kediri, 22

Februari 2019.

Sodik, 51 tahun, pasien rawat inap, RSM Ahmad Dahlan Kediri, 22

Februari 2019.

Rendy Surya Pradatama, 19 tahun, pasien rawat inap, RSM Ahmad

Dahlan Kediri, 22 Februari 2019.

Sri Untari, 50 tahun, pasien rawat jalan, RSM Ahmad Dahlan Kediri, 4

Maret 2019.

Sukanti, 67 tahun, pasien rawat jalan, RSM Ahmad Dahlan Kediri, 4 Maret 2019

Suyatun, 50 tahun , pasien rawat jalan, RSM Ahmad Dahlan Kediri, 4 Maret  
2019.

Sukirman, 68 tahun, pasien rawat jalan, RSM Ahmad Dahlan Kediri, 4 Maret  
2019