

DAFTAR PUSAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta : Jakarta.
- Ardianto, Elvinaro, 2008. *Public Relations Praktis*, Widya Padjajaran : Bandung.
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2011. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchyana, 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Hartono, Bambang, 2010. *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit*, Rineka Cipta : Jakarta.
- Jefkins, Frank, 2003. *Public Relations*. Edisi Kelima, Perevisi Daniel Yadin, Erlangga : Jakarta.
- Kasali, Rheinald, 2003. *Manajemen Public Relations*, Grafiti : Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Moleong, Lexy J., 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Cetakan Ketigapuluhsatu, Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Nawawi, H. Hadari, 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan ke-11, Gajah Mada University Press : Yogyakarta.
- Nurjaman, Kadar dan Khairul Umam, 2012. *Komunikasi Publik Relation*, Pustaka Setia : Bandung.
- Ruslan, Rosady, 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*, PT. Raja Grafindo : Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES : Jakarta.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta : Bandung.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Cetakan Ke-20, Alfabeta : Bandung.

Suhandang, Kustadi, 2004. *Public Relation Perusahaan : Kajian, Program dan Implementasi*, Nuansa : Bandung.

Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2010. *Dasar-dasar Public Relation*, Remaja Rosdakarya : Bandung.

Sutisna, 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Remaja Rosdakarya : Bandung.

Suyanto B. & Sutinah, 2011. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*, Kencana : Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Thoha, Miftah, 2003. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. RajaGrafindo Persada : Jakarta.

Yulianita, Neni, 2005. *Dasar-dasar Public Relations*, Unisba : Bandung.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan.

Jurnal :

Leny Apriyana Kadarwati (2011) :

<http://eprints.ums.ac.id>

Fanny Febriani & Seno Andri (2015) :

[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=295145&val=6444&title=PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN \(Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=295145&val=6444&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20CITRA%20PERUSAHAAN%20(Studi%20Kasus%20Rumah%20Sakit%20Islam%20Ibnu%20Sina%20Pekanbaru))

Ika Puspita (2009) :

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6886/1/10E00521.pdf>

