

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmadi, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir.H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazsir, Nasrullah. 2009. *Teori-Teori Sosiologi*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Nazir, M. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Priyatna, H. 2013. *Kamus Sosiologi*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Robbins, Stephen, P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sarwono, S. 2007. *Sosiologi Kesehatan Beberapa Konsep Beserta Aplikasinya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Sobur, A. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung. Pustaka Setia

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Syani, A. 2012. *Sosiologi Skematika Teori dan Terapan*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Walgito, B. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C. V ANDI OFFSET.

Dokumen:

Peraturan Bupati Tapanuli Utara No. 44.2 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung

Sumber Jurnal:

Suwardi. 2011. *Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Banyudono Kabupaten Boyolali Provinsi Jawa Tengah*. SARI. 24

Utama, A., 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. OPSI, pp. 96-100.

Sumber Internet:

http://m.kompasiana.com/danzer/uud-1945-pasal-28h-ayat-1-dan-2-harus-lebih-dinyatakan--dibuktikan_54f98108a333112b058b50f3 diakses pada 7 Desember 2016 pukul 11.52 WIB

<http://sireka.pom.go.id/requirement/UU-36-2009-Kesehatan.pdf> diakses pada 7 Desember 2016 pukul 11.56 WIB

<http://www.netralitas.com/nusantara/read/5797/rsu-tarutung-riwayatmu-kini>

diakses pada 7 Desember 2016 pukul 12.00 WIB

[http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2013/06/27/37140/siswi/sman-](http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2013/06/27/37140/siswi/sman-2tarutung-tewas-korban-malpraktik/#.WHHJ4YZI6Ts)

2tarutung-tewas-korban-malpraktik/#.WHHJ4YZI6Ts diakses pada 8 Januari 2017 pukul 12.21 WIB

<http://www.kabarindonesia.com/berita.php?pil=3&jd=pelayan+RSU+Tarutung+L+amban%2C+Pasien+pun+Meninggal+Dunia&dn=20150825201644> diakses pada 8 Januari 2017 pukul 12.22 WIB

<http://kbbi.web.id/kriteria> diakses pada 5 Mei pukul 18.05 WIB

<http://kbbi.web.id/ramah> diakses pada 5 Mei pukul 18.37 WIB

<http://kbbi.web.id/disiplin> diakses pada 5 Mei pukul 19.40 WIB

<http://kbbi.web.id/sigap> diakses pada 5 Mei pukul 20.43 WIB

https://www.academia.edu/20269289/Teori_pelayanan_publik_dan_IMB?auto=download diakses pada 12 Mei 2017 pukul 13.25 WIB

https://www.academia.edu/8545789/Pelayanan_kesehatan diakses pada 12 Mei 2017 pukul 13.50 WIB

