

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Firma. 2006. *Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa*
- Amin, Widjaja Tunggal. 2011. *Pengantar Internal Auditing*. Jakarta : Harvarindo
- Antonius Effendi. 2004. *Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Penjualan*
- Arens, A. A., Loebbecke, J. K. 2003. *Auditing : Pendekatan Terpadu Buku 1 dan 2. Alih Bahasa Jusuf, A. A.* Jakarta : Salemba Empat
- Arens, Alvin, Randal J. Elder dan Mark S. Beasley. 2008. *Auditing dan Jasa Assurance Pendekatan Terintegrasi Jilid I Edisi 12*. Jakarta: Erlangga
- Boynton, Johnson, Kell. 2007. *Modern Auditing Jilid 1 Edisi Ketujuh (Alih Bahasa Rajoe, P.A., Gania, G., Budi, I.S.)*. Jakarta : Erlangga
- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 Edisi Kesembilan*. Jakarta : PT. Indeks
- Divianto. 2012. *Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap*
- Engkos Achmad Kuncoro dan Riduwan. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Penerbit : ALFABETA
- Fandy Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta
- Guy, Dan. M., Wayne Alderman, dan Alan J. Winters. 2003. *Auditing, Jilid 2, Edisi 5 (Alih Bahasa Sugiyarto)*. Jakarta : Erlangga
- Icah Cahyati. 2013. *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit*
- Kotler, Philip. Susanto, AB. 2007. *Manajemen Pemasaran Indonesia. Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2009 . *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung : Alfabeta
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada

Widjayanto, Nugroho. 2006. *Pemeriksaan Operasional Perusahaan*. Lembaga Penerbit FEUI

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta : Ekonisia

Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2002. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies

