

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Erwan. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Azwar, A, 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, (Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah)*. Yayasan Penerbitan IDI Jakarta 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi ketiga, Bina Rupa Aksara. Jakarta 1996. Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta.
- Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, James L, John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly, Jr. 1988. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millennium: Marketing Management, Eleventh Edition, Upper Saddle River. New Jersey*. Prehallindo. Jakarta: 2003.
- Mankunegara, A.A dan Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Mankunegara, A.A dan Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumberdaya Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda Karya.
- Muninjaya, A.A. 2004. *Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 07(03)*.
- Muzaham, Fauzi. 2005. *Memperkenalkan Sosiologi Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Notoatmojo, Soekidjo. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A, Berry, L.L, 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications Of Future Research, Journal Of Marketing, 49(Fall): 41-50*

_____, 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan inc. New York

_____, 1990. *A Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, *Journal Of the Retailing*, 67(Winter): 420-450

Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar, Pengertian, dan Terapan*. Jakarta: EGC

Pohan, I.S, 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian, Kesaint Blanc*. Bekasi, Indonesia.

_____, 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Penerapannya Dalam Soejadi*. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*, Katiga Bina: Jakarta.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi: Yogyakarta.