

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, Wiku. *Buku Ajar Kebijakan Kesehatan*. Departemen AKK FKM UI, Depok, 2006.
- Aji, Firman B dan Sirait, S. Martin. *Perencanaan Dan Evaluasi*. Bumi Aksara, Jakarta, 1990.
- Asri, Marwan dan Budi, Awig Dwi Sulisty. *Pengelolaan Karyawan*. BPFE, Yogyakarta 1986.
- Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996.
- Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Binarupa Aksara, Jakarta, 1996.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku*. PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Sabarguna, Boy. S. *Atlas tentang Keputusan Manajemen*. UI-Press, Jakarta 2006.
- Salusu, J. *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk organisasi publik dan organisasi nonprofit*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 1996.
- Supranto, J. M.A. *Teknik Pengambilan Keputusan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1998.
- _____. 17 April 2009, *Pasien*. Dari : <http://id.wikipedia.org>. (7 Mei 2009)
- _____. 17 April 2009, *Rumah Sakit*. Dari : <http://id.wikipedia.org>. (7 Mei 2009)
- _____. 24 April 2009, *Rawat Inap*. Dari : <http://id.wikipedia.org>. (7 Mei 2009)
- _____. 4 Maret 2009, *Rawat Jalan*. Dari : <http://id.wikipedia.org>. (7 Mei 2009)
- _____. *Bab 2 Tinjauan Pustaka*. Dari : <http://www.damandiri.or.id>. (29 April 2009)
- _____. 10 Mei 2009, *Manajemen Pengaduan atau Komplain*. Dari : <http://www.kesimpulan.co.cc>. (12 Juni 2009)
- _____. 18 September 2008, *Belajar Manajemen Perusahaan : Chapter 1 : Memanajementi Komplain Pelanggan : 'Siapp'-kah Kita Ber'tindak'?*. Dari : <http://smk3ae.wordpress.com>. (27 Juni 2009)

- _____. 8 April 2009, *Bagaimana Daya Ingat Manusia*. Dari : <http://mrumedia.wordpress.com>. (18 Juni 2009)
- Alisjahbana, Betti. 20 Juni 2009, *Memuaskan pelanggan*. Dari : <http://beta.bloglines.com>. (27 Juni 2009)
- Amiruddin, Ridwan. 21 Juni 2007, *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan*. Dari : <http://ridwanamiruddin.files.wordpress.com>. (29 April 2009)
- Djajendra. 20 November 2008, *Training Service Excellence – Mewujudkan Manajemen Pelayanan Pelanggan Berkualitas Sempurna di Setiap Unit Kerja*. Dari : <http://djajendra.blog.co.uk>. (7 Mei 2009)
- Hendroyono, Agus. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Service Recovery*. Dari : <http://www.lrckesehatan.net>. (29 April 2009)
- Ilmanoz. 22 Agustus 2008, *Strategi Pemasaran dan Pengendalian Mutu Produk*. Dari : <http://one.indoskripsi.com>. (7 Mei 2009)
- Islamy, M. Irfan. *Manajemen Komplain Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Dari : <http://www.balitbangjatim.com>. (12 Juni 2009)
- Rahman, Taufik. *Peranan Pertanyaan Terhadap Kekuatan Retensi Dalam Pembelajaran Sains Pada Siswa SMU*. Dari : <http://educare.e-fkipunla.net>. (20 Juni 2009)
- S, Agus Achmad. Agustus 2005, *Mempertahankan Pelanggan*. Dari : <http://www.sttelkom.ac.id>. (28 April 2009)
- Su7as. 26 Maret 2009, *Pentingnya Training Needs Assesment (TNA) Bagi Pengembangan SDM*. Dari : <http://su7as.wordpress.com>. (18 Juni 2009)
- Sujas. 6 Oktober 2008, *Pelatihan dan Pengembangan SDM*. Dari : <http://sulaiman.blogdetik.com>. (18 Juni 2009)