

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul.1996, Pengantar Administrasi Kesehatan, Binarupa, Jakarta
- Azwar, Azrul.1996, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Kotler, Philip.1995, Manajemen Pemasaran Jilid I, Indeks, Jakarta
- Kotler, Wendy & Gail Scott. 1990. Health Rules Managers in Trasition, Jossey Bass Publishers. San Fransisco
- Maslow, Abraham. 1993. Motivasi dan Kepribadian I : Teori Motivasi dengan Pendekatan Hirarki Kebutuhan Manusia. PPM. Jakarta
- Modul Metedologi Penelitian Fakultas Kesehatan Masyarakat, 2006. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok
- Nugroho, Setiadi. 2003. Perilaku Konsumen, Prenada Media. Jakarta
- Notoadmodjo, Soekidjo. 1997. IKM Prinsip- prinsip Dasar,PT Rineka Cipta. Jakarta
- Mukhtiar, Mulyadi. 2004. Fakto-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS Internasional Bintaro [Thesis]. Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit. Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok

Irawan, Handi. 2007. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT Elex Media Komputindo.
Jakarta

Parasuraman, A,V, A. Zeithaml,and L.L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research.

Widowati, Tri. 2007. analisis kepuasan Pasien di Poliklinik Spesialis Unit Rawat Jalan RS Bhineka Bakti Husada [Thesis]. Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit. Program Pascasarjana Fakultas kesehatan masyarakat. Universitas Indonesia.
Depok

Tjiptono & Anastasia. 1994. Total Quality Control, Edisi Pertama, cetakan Pertama, Andi. Yogyakarta

Tjiptono, F. 2001, 2005. Prinsip-prinsip Total Quality Service, Andi, Yogyakarta

Zeithaml, V. A, Parasuraman, A. & Berry, L.L 1990, Delivering Quality service : Balancing Customer Perceptions & Expectations, The Free Ppress. New York.

www.klinis.wordpress.com

www.library.usu.ac

www.sjsn.menkokesra.go.id