

DAFTAR PUSTAKA

Afrizal Budi. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Program Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (Askeskin) Terhadap Mutu Layanan Puskesmas di Kabupaten Serang Tahun 2007*. [Tesis]. Program Pasca Sarjana Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok

Aldina Yenni. 2007. *Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. <http://emiroslaini.blogspot.com/2007/07>

Ariawan Iwan. 1998. *Besar dan Metode Sampel Pada Penelitian Kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok

Azwar Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Bina Rupa Aksara, Jakarta

Depkes RI. 1999. *Pedoman Kerja Puskesmas Jilid 2*, Jakarta

Gaspersz Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Goetsch L David. 2002. Manajemen Mutu Untuk Produksi, Pengolahan dan pelayanan. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1, Edisi ke-2, PT Prenhallindo, Jakarta

Kurniasari Arsanti, Kuntjoro Tjahjono. 2006. *Pelayanan Rawat Inap Puskesmas. Analisis Kebutuhan Pelanggan Puskesmas Pijon Baru Propinsi Jambi.* Jurnal Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Universitas Gajah Mada. Nomor : 22, Juli 2006, 1-18

Notoatmodjo Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku.* Rineka Cipta. Jakarta

Hastono P Sutanto. 2006. *Basic Data Analysis for Health Research Modul Kedua: Analisis Univariat Analisis Bivariat.* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok

Kotler Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran Marketing Management 9e: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol.* Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2. PT Prenhallindo, Jakarta

Kusumapradja Rokiah. 1996. *Menjaga Kepuasan Pelanggan.* Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, Volume : I, September 1999: 128-134

_____ . 2007. *Profil Puskesmas Kecamatan Pademangan tahun 2007*, Jakarta

_____ 2007 . *Laporan Tahunan Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2007*, Jakarta

S Pohan I. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Penerapannya Dalam Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blanc, Bekasi

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung

Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

Susilawati Nita. 2004. *Gambaran Kepuasan Pelanggan Farmasi RS Haji Jakarta Tahun 2004*. [Skripsi]. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok

Susilo Yohanes. 1995. *Karakteristik, Kebutuhan, dan Permintaan Pada Pengguna Pelayanan Kesehatan Balai Kesehatan Masyarakat Budi Mulya, Desa*

Putera Srengseng Sawah, Jakarta Selatan. [Skripsi]. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok

Tjiptono F. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit ANDI, Yogyakarta

Wijono Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume 2. Airlangga University Press, Surabaya

