



DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A., 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* edisi 2 cetakan 1 Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Becker, T.L., dan Taylor, S.A., 1997, "Patient Satisfaction and Service Quality in the Formation of Customers' Future Purchase Intension in Competitive Healt Service Setting", *Healt Marketing Quartely*, Vol.15(1): 1-14.
- Donabedian, 1986, "A Quality Assurance: Corporate Responsibility for Multi Hospital System", *Quality Review Bulletin*, dalam Sutarjo, U.S., 1999, "Peningkatan Mutu dengan Penerapan Sistem Indikator Mutu Pelayanan Rumahsakit", PMPK – FK UGM, *Makalah Seminar Spesialis, Komite Medik dan Sistem Manajemen Rumahsakit*, 30 Maret 1999.
- Glynn, W.J., and Barnes, J.G., 1996, *Understanding Services Management*, Oak Tree Press, John Wiley & Son's Ltd., Ireland.
- Kurtz, D.L., and Clow, K.E., 1998, *Services Marketing*, John Wiley & Son's Ltd., New York.
- Lovelock, C., 1992, *Managing Services, 2nd edition*, Prentice Hall Int., Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Mulyadi, 2000, *Prinsip-prinsip Manajemen Stratejik*, PT Gramedia, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., (1988), "Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Servive Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64(1): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- Pasaribu, 1983, *Pengantar Statistik*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Subroto, G., 1998, "Dampak Perbaikan Umpan Balik Terhadap Utilisasi Pelayanan Penunjang Diagnostik Rawat Jalan Lanjutan Peserta Askes Di RS Kelas C Di Jawa Tengah", [Tesis], Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sulastomo, 2000. *Pembiayaan Kesehatan Dari Asuransi ke Managed Care Concept*, PT. Asuransi Kesehatan Indonesia, Jakarta.



- Susanto, A., 1997, “Analisis Minat Pasien untuk Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta”, [*Tesis*], Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sutarjo, U.S., 1999, “Peningkatan Mutu dengan Penerapan Sistem Indikator Mutu Pelayanan Rumahsakit”, PMPK – FK UGM, *Makalah Seminar Spesialis, Komite Medik dan Sistem Manajemen Rumahsakit*, 30 Maret 1999.
- Thabrany, 1998; *Asuransi Kesehatan Pilihan Kebijakan Nasional*, FKM UI.
- Tjiptono, F., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 1999, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Trisnantoro, L., 2001, “Prinsip-prinsip Manajemen Strategik”, *Seminar dan Workshop Pusat Majemen Pelayanan Kesehatan FK-UGM Yogyakarta*, Materi Workshop 10-14 Maret 2001.
- Trisnantoro, L., dan Agastya, 2001, “Prinsip-prinsip Manajemen Strategik Berbasis Balanced Score Card Menuju Pelayanan Prima di Rumah Sakit”, *Pelatihan PPE-MMR UGM Yogyakarta*, Materi Pelatihan 6-10 Agustus 2001.
- Wahyudi, A.S., 1996, *Manajemen Strategik: Pengantar Berfikir Strategik*, Bina Rupa Aksara, Jakarta.