

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 1996, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, (Aplikasi prinsip lingkungan pemecahan masalah) Yayasan penerbit, IDI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan, 1998, *Pelatihan Program Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas*, Pusat Pendidikan dan Latihan Pegawai Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan, 1998, *Analisis Sistem Penilaian/Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar*, Direktorat Bina Upaya Kesehatan Puskesmas, Direktorat Jendral Pembinaan Masyarakat Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan, 2000, *Penyelenggaraan Puskesmas di Era Desentralisasi*, Direktorat Jendral Bina Kesehatan Masyarakat Jakarta.
- Donabedian, 1980, *Exploration in Quality and Monitoring*, Administration Press, New York.
- Jacobalis, S. 1990, " *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance)*", PP. Persi, Jakarta.
- Katz, J. and Green, E., 1992, *Managing Quality A Guide to Monitoring and Evaluating Nursing service*, Mosby Year Book .St Louis.
- Pasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1998 *SERVQUAL: Multiple ytem Scala for measuring Consumer perception of service quality*, yurnal of Retailing, 64, (1), 12-20.
- Pasuraman, A., Seithaml, V, A., Berry, L.L., 1994, *Reassessment Of Expectation as a Comparison Standart in Measuring quality: Implication for further Research*, Journal of marketing, 58, (January), 111-124.
- Prinsip lingkungan Pemecahan Masalah) Yayasan Penerbit, IDI, Jakarta.
- Rochman, A., 1998, *Analisis Mutu Pelayanan BP. Puskesmas dan Kepuasan Pasien di Kabupaten Boyolali*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed. 2, Andi Offset, Yogyakarta.