



## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta, 2002.
- Azwar, Azrul DR. Dr. M.P.H, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, Binarupa Aksara, Jakarta, 1996.
- Boedijoewono, Nugroho, *Pengantar Statistik, Ekonomi, dan Perusahaan*, Edisi Ketiga, UPP YKPN, Yogyakarta, 1993.
- Bryson, John M., *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*, Edisi Terjemahan Kelima, Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI), Yogyakarta, 2002.
- Heizer, Jay, and Render, Barry, *Operations Management*, 6<sup>th</sup> edition, New Jersey, Prentice Hall, 2000.
- Hitt, Michael A., Ireland, R Duane, and Hoskisson, Robert E., *Strategic Management Competitiveness and Globalization*, 4<sup>th</sup> edition , United States of America, South Western College Publishing, Thompson Learning, 2001.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Kedua, LP3S, Jakarta, 2000.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*, New York, The Free Press a Division of Macmillan, Inc., London, Collier Macmillan Publisher, 1990.





- Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Volume 02/Nomor 02/1999, Pusat  
Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah  
Mada, Yogyakarta.
- Jurnal Administrasi Rumah Sakit, Nomor 2, Volume 04/Nomor02/2001, Pusat  
Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah  
Mada, Yogyakarta.
- Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, Nomor I, Volume I,  
Manajemen Perubahan, Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit  
Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas  
Indonesia, Jakarta, 2000.
- Jurnal Administrasi Rumah Sakit, Nomor:3, Volume 1, Program Studi Kajian  
Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia,  
Jakarta, Januari 1994.
- Jurnal Administrasi Rumah Sakit, Nomor:2, Volume 1, Program Studi Kajian  
Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia,  
Jakarta, Oktober 1993.