

DAFTAR PUSTAKA

- Alfonsus, (1999). Analisis kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas Pemeriksaan Kehamilan Dikaitkan Dengan Biaya Tambahan di Puskesmas Bukit Hindu. Tesis, Tidak diterbitkan.
- Arikunto, S., (1996), Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, S., (1994). Program menjaga mutu Pelayanan Kesehatan. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Azwar, S., (1999). Metode Penelitian. Penerbit Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI Yogyakarta).
- Bowers, M.S., Swan, J.E., dan koehlor, W.F., (1994). What Attributes Determine Quality and Satisficatio With Health Care Deliferi ?. Health Care Management Review.
- Claudia, (1999). Persepsi Masyarakat terhadap citra RS yang bermutu Sebagai Dasar pemasaran. Tesis , Tidak diterbitkan.
- Depkes , (1995). Profil Kesehatan Indonesia, depkes RI. Pusat Data Kesehatan Jakarta.
- Depkes.R.I., (1997). Instrumen Evaluasi Penerapan Standart Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit. Departemen Kesehatan RI Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan.
- Donabedian, A., (1998). The Quality of Care : How Can It Be Assested ?. Journal of Amerikan Medicine Asosiation.
- Eddy. (1999). Profil dan Kepuasan Orang Tua Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Anak RS Harapan Bunda Jakarta. Tesis, Tidak diterbitkan.

- Elly, N., (1998). Transisi dalam Sistem Pelayanan Keperawatan. Majalah Bina Diknakes .
- Fransiskus (1999). Evaluasi Pelaksanaan Gugus Kendali Mutu Di Rumah sakit Madi Rahayu Kudus . Tesis, tidak diterbitkan.
- Heather, M., dan Hannie, G., (1997). Quality Assurance in nursing : Concep Methods end Cases Study. Campion Press Limited 384 Lanark Road Edinburk EH 13 OLX.
- Jalanuddin, R., (1998). Psikologi Kemunduran. PT. Remaja Karya Bandung.
- Lamri et.al. (1997). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku penderita rawat inap di RS Islam Samarinda. Journal Manajemen Pelayanan Kesehatan.
- Pasuraman, A., et.al (1988). SERVQUAL : A Multiple - Item Scale for Meansuring Consumer Percetion of Service Quality. Journal of Retailing.
- Priharjo, R., (1997). Praktik Keperawatan Profesiona : Konsep Dasar dan Hukum. Penerbit Buku Kedokteran EGC.