

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A., (1994), *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Azwar, A., (1996), *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi ke 3, PT Binarupa Aksara, Jakarta.
- Azwar, A., (1996), *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Cowan, and Collin, (1985), *Improving Clinical Practice, Total Quality Management and The Physician*.
- Jacobalis, S., (1989), *Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, PERSI, Jakarta.
- Jacobalis, S., (1993), *Beberapa Teknik Dalam Manajemen Mutu*, Materi Kuliah Magister Manajemen Rumah Sakit, MMR, Yogyakarta.
- Kotler, P., (1987), *Teknik dan Strategi Pemasaran Jasa Profesional*, CV Intermedia, Jakarta.
- Kotler, P., (1991), *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian I (6)*, Erlangga, Jakarta.
- Parasuman, A., Zeithanl, V.A., and Berry, L.L., (1988), *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64 : 12-40.
- Susilowati, J. S. P., (1999), *Studi Kasus Jaring Perlindungan Sosial Bidang Kesehatan (JPS-BK) di Puskesmas*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.