

DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dajan. Pengantar Metode Statistik. Jilid 2. Cetakan ke-18. LP3ES, Jakarta, 1996.
- Asrul Azwar. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta, 1989.
- Batemen Thomas S., dan Carl P., Zeithami. Management Function and Startegy. Richard D. Irwin Inc., Boston, 1990.
- Bennet Silalahi. Prinsip Manajemen Rumah Sakit. LPPMI, Jakarta, 1989.
- BPS, Jakarta Dalam Angka. Badan Pusat Statistik Propinsi DKI Jakarta, 1999.
- Direktorat Kesehatan Gigi, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Profil Kesehatan Gigi dan Mulut di Indonesia. Departemen Kesehatan RI, 1999.
- Direktorat Kesehatan Gigi, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Tata Cara Kerja Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas. Departemen Kesehatan RI, 1995.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. Total Quality Management. Penerbit Andi, Yogyakarta, 1997.
- Flippo Edwin B. Personal Management. Edisi ke-6, McGraw Hill, New York, 1988.
- Gerson F. Richard. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit PPM, Jakarta, 1993.
- Husein Umar. Metodologi Penelitian Bisnis. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999.
- Kotler Philip. Manajemen Pemasaran : Analisa, Perencanaan, dan Pengendalian, Edisi ke-5, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1997.
- Levit, Steve. Quality is Just Beginning. Mc Graw-Hill Inc., New York, 1994.
- Nigro, Felix A., and Lloyd G. Nigro. Modern Public Administrastion. Harper and Row Publisher, New York, 1997.
- Sudjana. Metoda Statistika. Edisi ke-5, Penerbit Tarsito, Bandung, 1992.

Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Cetakan Pertama. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1997.

Sutopo. Pelayanan Prima. Cetakan ke-2, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, 2000.