

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Azrul., Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga. Binarupa Aksara., Jakarta 1996
- Bambang H. Hadiwardjo., Sulistiarningsih Wibisono "Memasuki Pasar International Dengan ISO 9000 Sistem Manajemen Mutu., Penerbit Ghalia Indonesia., Jakarta Maret 2000
- Batemen Thomas S., dan Carl P.,Zeuthaml. Management Fungtion and Strategy, Richard D. Irwin Inc., Boston 1990
- Bennety, N.B. Silalahi., Prinsip Manajemen Rumah Sakit; Priciples of Hospital Management. Lembaga Pengembangan Manajemen Indonesia Jakarta, 1989
- Departemen Kesehatan"Indonesia Sehat 2010" Visi Baru, Misi, Kebijakan dan Strategi Pembangunan Kesehatan., Penerbit Departemen Kesehatan 1999
- Flippo Edwin B. Personal Management. Edisi ke-6, McGraw Hill, New York, 1988
- Fandy Tjiptono, dan Anastasia Diana. Total Quality Management., Penerbit Andi, Yogyakarta, 1997
- Gerson F. Richard., Mengukur Derajad kesehatan. Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit PPM., Jakarta 1993
- Gronross, cristian., Service Management and Marketing. Lexington Books, Toronto, 1990
- J. Supranto. Pengukuran Tingkat Derajad Kesehatan; Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan Pertama. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1997
- J. Supranto., Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar., Cetakan Pertama, Penerbit PT. Rineka Cipta., September 1997
- J. Supranto "Metode Riset" Aplikasinya dalam Pemasaran" Penerbit PT. Rineka Cipta. Cetakan Pertaman Edisi Keenam/Revisi Jakarta April 1997
- Kleiner M. Morris., Robert A McLean. and George F. Dreher. Labor Market and Human Resourch Management. Scott, Foresman and Company, London 1988.
- Kotller Philip., Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, dan Pengendalian, Edisi ke-5, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1997.
- Milakovich, Michael E., Improving Service Qulaity. S.S. Muabruk Brotehrrs Pte. Ltd. Singapore
- Nigro, Felix A., and Lloyd G Nigro. Modern Public Administration. Harper and Row Publisher, New York. 1997
- Singgih Santoso., Fandy Tjiptono"Riset Pemasaran" Konsep dan Aplikasi dengan SPSS., Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia Jakarta 2001
- Sugiono., "Metode Penelitian Administrasi" Cetakan Kedelapan., Penerbit CV. Alfabeta Bandung 2001
- Sudjana. Metoda Statistika. Edisi ke-5, Penerbit Tarsito, Bandung, 1992.
- Sutopo. Pelayanan Prima. Cetakan ke-2.. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta 2000
- Vincent Gaspersz. "Statistical Process Control" Teknik-Teknik Statistikal Dalam Manajemen Bisnis Total" Yayasan Indonesia Emas, Institut Vincent Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta 1998