

DAFTAR PUSTAKA

- Adang Bachtiar, 1999/2000. *KMR 640 Manajemen Mutu Rumah Sakit*, Program Studi Kajian Rumah Sakit Program Pasca Sarjana. Universitas Indonesia.
- Azrul Aswar, 1991. *Profesi Kedokteran Tantangan dan Harapan*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Azrul Aswar, 1996. *Menuju Pelayanan Kesehatan yang lebih Bermutu*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Azrul Aswar, 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Donovan Nick, 2001. *Satisfaction With Public Services*, <http://www.strategy.gov.uk/papers/final.pdf>.
- Fornell Claes, 2002. *ACSI: The Federal Government*, University of Michigan Business School.
- Gaspersz Vincent, 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz Vincent, 2001. *Total Quality Manajemen*, PT Gramedia, Jakarta.
- Irawan D. Handi, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Journal BS3008, 2003 *Quality Management & Customer Care 5: The Servqual Questionnaire*, http://cmg.wkac.ac.uk/courses/bs3008/qmac_5ppt.
- Nasution.S, 2001. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia Esa Unggul. 2000. *Pedoman Penyusunan Tesis Magister*, Jakarta.
- Rangkuti Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia, Jakarta.
- Santoso, Singgih.P(2002). *SPSS Statistik Parametrik*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Singarimbun Masri, Effendi Sofian. (1989) *Metode Penelitian Survei*, LP3S, Jakarta.

- SPSS FAQ, 2003. *What does Cronbach's alpha mean?*,
<http://www.ats.ucla.edu/stat/faq/alpha.html>
- Suardi Rudi, 2001. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*, PPM, Jakarta.
- Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Yogyakarta.
- Umar Hussein, 2001, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Yamit Zulian, 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Zeithalm Valerie A, Parasuraman A. and Berry Leonard L. 1990, *Delivering Quality Service*. The Free Press A Division of Macmillan, Inc, New York.