

## DAFTAR PUSTAKA

- Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2010, Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta, Rineka Cipta
- Azwar, Azrul, 2001, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah, Jakarta, Kedokteran, EGC
- Tjandra, Yoga, Aditama, 2003, Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Jakarta, UI
- J, Griffin, 2003, Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Jakarta, Erlangga
- Al-Assaf, 2009, Mutu Pelayanan Kesehatan. Perspektif Internasional, Jakarta, Kedokteran, EGC
- Syafrudin, 2010, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan, Jakarta, Trans Info Media
- Djojodibroto,D,1997, Kiat Mengelola Rumah Sakit, Jakarta, Hipokrates
- Wijono, Djoko, 1999, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol 1, Surabaya, Airlangga
- Budiman, Chandra, 2007, Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta, EGC
- Lumenta, Bachtiar, 2002, Pelayanan Medis, Citra, Konflik, dan harapan. Tinjauan fenomena Sosial, Jakarta, Kanisisus.