

DAFTAR PUSTAKA

Bulletin of World Health Organization. <http://www.who.int/bulletin/enl>

Dr. Ahmad Watik Pratiknya. 2003. Perancangan Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. Dalam : *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Edisi 1. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta. 164-199.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1990. Puskesmas dan Pembangunan Kesehatan Masyarakat Desa. Dalam : *Pembangunan Kesehatan Masyarakat di Indonesia*. Edisi 1. Jakarta. 11-14.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1991/1992. Puskesmas dan Wilayah Kerjanya. Dalam : *Pedoman Kerja Puskesmas*. Jilid 1. 1-12.

Dr Felix Kasim, M. Kes. Ilmu Pengetahuan dan Penelitian. Dalam : *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

Dr. Slamet Ryadi, A.L., SKm. 1982. Public Health Publication. Dalam : *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Edisi revisi. Percetakan Usaha Osset Printing Surabaya-Indonesia. 102-113.

Dr. Soekidjo Notoatmodjo. 1993. Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan. Edisi 1. Penerbit Andi Offset Yogyakarta. 102-105.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2000. Kualitas sebagai Alternatif Peningkatan Daya Saing. Dalam: *Total Quality Management*. Edisi revisi. Penerbit Andi Yogyakarta. 63-106.

Fandy Tjiptono. 2002. Layanan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan. Dalam : *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi 2. Penerbit Andi Yogyakarta. 117-133.

Laporan Tahunan Kesehatan Puskesmas Kesehatan Kabupaten Bandung Bihbul. 2003. Puskesmas Bihbul Dinas.

Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1989. Proses Penelitian. Dalam : *Metode Penelitian Survei*. Edisi revisi. Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES). Jakarta. 3-332.

Quality Health Service, Behaviour and Satisfaction. 2003. SDC'S Social Development Division by Medicus Mundi Switzerland. STI, Quality of Care in resource constrained settings. <http://www.yahooo.com>.

Silverman, George. 1999. How to Harness The Awesome Power of Word of Mouth. <http://www.mnav.com>