

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Watik Pratiknya, Dr. 2003. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Edisi ke-5. Jakarta .PT Raja Grafindo Persada.
- Azrul Anwar, DR.dr.M.P.H. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi ke-3. Jakarta. Binarupa Aksara.
- Departemen Kesehatan.1991/1992. *Pedoman Kerja Puskesmas Jilid I*. Jakarta. Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan.1992. *Kumpulan Indikator Kesehatan, Arti dan Manfaatnya*. Edisi ke-3. Jakarta. Departemen Kesehatan Pusat Data Kesehatan.
- Edlund. Mark.J, Young.Alexander.S, Fuan Yue Kung, Sherbourne.Cathy.D, Wells.Kenneth.B. *Health Services Research, Does satisfaction reflect the technical quality of mental health care?*. 2003. <http://www.findarticles.com>
- Fandy Tjiptono, 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi ke-2. Yogyakarta. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Total Quality Management*. Edisi Revisi, Edisi ke-4. Yogyakarta. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Felix Kasim, dr. 2002. *Diktat pengantar kuliah IKAKOM* . Bandung. FK-UKM.
- Horsch Karen. *Harvard family research project, Indicators : Definition and use in a result-based accountability system*. 2003. <http://www.gse.harvard.edu>
- Memori Jabatan Kepala Puskesmas DTP Pangandaran. 2002. Ciamis. Puskemas DTP Pangandaran.
- Masri Singaribun & Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi. Jakarta. PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- NHS. *Performance indicators, Technical specifications-patient/carer experience & efficiency*.2000. <http://www.doh.gov.uk/nhs performance indicators>.
- Stark.Carl, Smith.Fran, Simms.Patricia, Hagland.Mark, Freyer.Felice.J, Voss.Mellinda. *The association of health care journal , Covering the quality of health care: a resource guide for journalist, The price of quality*. 2002. <http://www.ahcj.umn.edu>
- Silverman.George. *How to harness the awesome power of word of mouth*. 1999. <http://www.mnav.com>

- Soekidjo Notoatmodjo,dr. 1993. Pengantar pendidikan kesehatan dan Ilmu perilaku kesehatan. Edisi pertama. Yogyakarta . Andi offset Yogyakarta.
- Sugiyono,DR. 2000. Metode penelitian administrasi. Edisi ke-7. Bandung. Alfabeta Bandung.
- Valarie.A, Zeithaml.A, Parasuraman, Leonard & Berry. 1990. *Delivering quality service, Balancing customer perception and expectation*. Edisi ke-10. London .Mc Milan Publishing.
- Yaslis Ilyas. 2002. Kinerja; Teori, Penilaian dan Penelitian. Edisi ke-3. Jakarta. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI Depok.