

DAFTAR PUSTAKA

Azwar,A 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara. Hal. 142-147.

Azwar,A 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. Hal. 24, 30-31.

Departemen Kesehatan RI. 2003. *Sistem Kesehatan Nasional*.

Dinas Kesehatan Kota Banjar. *Laporan Tahunan Program Kerja*. 2007.

Imbalo S. Pohan 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Hal. 9, 13, 16-17, 28, 144, 156.

Parasuraman, A et al. 1990. *Delivering Quality Service*. London. Collier Macmillan Publishers.

Soekidjo Notoatmodjo 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta. Hal 89, 138.

Supranto,J 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta. Hal. 11-12, 233-234, 240-241.

Tjiptono,F 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset. Hal. 24-25, 102, 104-106, 138.