

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.

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

Laporan Tahunan Rumah Sakit TNI AU Tk. II Dr. Salamun Bandung, 2006.

Parasurahman A, Zeithmal V.A., and Berry., 1990. *Delivering Quality Service*. London : Collier Macmillan Publishers.

PT ASKES 2007. Profil perusahaan PT ASKES., [Http://www. PT ASKES.com.](http://www.PT ASKES.com.), Maret 19th ,2007

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

Sulastomo 2007. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. Hal. 194-200, 202-204, 206-211.

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

Tjandra Yoga Aditama 2004. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : Universitas Indonesia Press. Hal 175-176.

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