

## DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta : Binarupa Aksara
- Bhisma Murti. 2003. Mengembangkan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 02 (06) : 51-62. Yogyakarta : Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
- Fandi Tjiptono. 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI.
- Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta : ANDI.
- H.A.S. Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta : LP3ES.
- Soekidjo Notoadmodjo. 1993. *Pengantar Pendidikan Kesehatan Dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Sugiyono. 2001. *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Taliziduhu Ndraha. 1999. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : RINEKA CIPTA.
- Yaslis Ilyas. 2002. *Kinerja : Teori, Penilaian Dan Penelitian*. Jakarta : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- [www.palangmerah.org](http://www.palangmerah.org)