

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrahman Ritonga. 1987. *Statistika Terapan Untuk Penelitian*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Ardy Mahendra Putra. 2005. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Puskesmas Di Puskesmas Pasirkaliki Pada Tahun 2004*. Bandung : Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha.
- Departemen Kesehatan RI. 2002. *ARRIME Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jakarta : Proyek Kesehatan Keluarga Dan Gizi.
- _____. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- _____. 2003. *Pedoman Dasar Pelaksanaan Jaminan Mutu Di Puskesmas*. Jakarta : Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat.
- 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 Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Naresh K, Maholtra.1996. *an Applied Orientation 2nd Ed*. Prentice Hall International, Inc. ISBN 0-13-2428D1-6.
- Nugroho Muji Pamungkas. 2004. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Klinik Umum Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Pada Tahun 2003*. Bandung : Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha.
- 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.