

DAFTAR PUSTAKA

- Churchill, Gilbert A , (1995), “*Marketing Research: Methodological Foundations*”, Edisi: 6, The Dryden Press, Orlando, USA.
- Dwiyanto, Agus (2005), “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”, Yogyakarta: Univ Gadjah Mada.
- Departemen Kesehatan RI, 2002. Biro Perencanaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Perencanaan dan penganggaran Terpadu (Integrated Health Planning and Budgetting), Rencana Strategis Kesehatan Daerah (Modul – 02). Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota (Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1091/Menkes/SK/X/2004), Jakarta
- Handoko, TH. 2003. Manajemen. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapanbelas. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Gaspersz, Vincent (1997), “Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa”, Jakarta: Gramedia.
- Hoffman, Andrew J.; Bazerman, Max H. & Yafee, Steven L. , (1997), “*Balancing Business Interests And Endangered Species Protection*”, *Sloan Management Review*: Vol. 39 (1), Fall, P. 59-74.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip, (1994), “*Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, And Control*”, Prenhalindo, Jakarta.
- _____, Philip, (2005), “Manajemen Pemasaran”, Edisi: 11, Jilid: 2, Jakarta: Indeks,
- Lestari Puji Wijayanti, Sunarto, Kuntari Titik, 2012, Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di PKU Muhammadiyah Bantul, Jurnal Kedokteran dan Kesehatan (JKKI), Yogyakarta.

- Levenburg, Nancy M;Magal, Simha R, 2005, “*Applying Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Firms*”, **E - Service Journal**; Summer 2004/2005; 3, 3; pg. 29
- Morgan, Colin. & Stephen Murgatroyd. 1994. *Total Quality Management in the Public Sector: An Interactive Perspective*. Buckingham: Open niversity Press.
- Mowen, John C (2002), ” Perilaku Konsumen “ Jakarta: Erlangga,
- Muninjaya, A.A.Gde (2011). *Manajemen Mutu Kualitas Pelayanan Kesehatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Nurfauzi Muhammad, 2013, Studi tentang kualitas pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan masyarakat pada puskesmas desa genting tanah kecamatan kembang janggut kabupaten kutai kartanegara,eJournal Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 1. Fisip UNMUL.
- Parasuraman, A, V A Zeithaml And L L Berry, (1988), "*Servqual: A Multi-Item Scale Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*", **Journal Of Retailing**, Vol 64, No. 1, Pp. 12-37.
- Pohan IS, 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian*, Cetakan Pertama. Bekasi; Kesaint Blanc.
- Rahayu, Siti Aisyah Tri , 2001, Peranan Sektor Publik Lokal Dan Sektor Swasta Dalam Pertumbuhan Ekonomi Regional Dan Kesenjangan Yang Terjadi Di Indonesia, Empirik”, **Jurnal Penelitian Ekonomi, Bisnis Dan Pembangunan**, Nomor 27, Juli, Hlm. 1 – 21.
- Richard L.Oliver And John E. Swan, (1989), “*Consumer Perceptions Of Interpersonal Equity And Satisfaction In Transactions: A Field Survey Approach*”, **Journal Of Marketing**, Vol. 53, No. 2, April, Pp. 21-35,
- Sekaran, Uma, 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi: 4, Jilid: 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Sulastomo, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta: Gramedia.

- Suhari , (2008), “Pengaruh Penerapan Pertamina Way Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas”, Tesis Program Magister Manajemen Undip.
- Supranto, J, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar , Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy (2001), “Strategi Pemasaran”, Yogyakarta: Andi.
- _____, Fandy; Diana, Anastasia , 2003, *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: Andi.
- _____, Fandy, 2004, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)* Edisi: 4, Yogyakarta:Andi.
- _____, Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa* , Malang: Bayumedia.
- Tung-Zong, Chang; Su-Jane, Chen, (1998), “*Market Orientation, Service Quality And Business Profitability: A Conceptual Model And Empirical Evidence*”, ***Journal Of Services Marketing***, 12. 4, P: 246-264.
- Usman, Marzuki. 1997. *Evaluasi Pelaksanaan GBHN 1993 Bidang PAN Khususnya Aspek Kelembagaan dalam Pelita VI serta Konsep Kebijakan Kelembagaan dan Budaya Organisasi yang dapat Mengantisipasi Perubahan Peran Pemerintah dalam Pembangunan: Makalah disampaikan pada Seminar Nasional PAN 7.9 Juli*. Jakarta: Arsip Nasional RI.
- Ya-Fang Tsai, 2003, “*Research On The Relationship Between Market Orientation And Service Quality-An Empirical Assessment Of The Medical Industry In Central Taiwan*”, ***Journal Of American Academy Of Business, Cambridge***, 3. 1/2 (Sep 2003), P. 381.
- Zeithaml, Valarie A. 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*, The Free Press, USA.
- Zeithaml, Valarie A & Bitner, Mary Jo & Gremler, Dwayne D , 2006, *Services Mrketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* , Edisi: 4, Jilid: ,New York: Mcgraw-Hil.