

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi., 2011, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medika.
- Andersen, Ronald., 1984, *A Behavioral Model of Families Use of Health Service*. Center for Health Administration Studies, Research Series 25, The University of Chicago.
- Azwar, Azrul., 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: ELEX Media Komputindo.
- Budiman, 2011, *Penelitian Kesehatan, Buku Pertama*, Bandung: Refika Aditama.
- Departemen Kesehatan RI., 2004, *Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal*, Jakarta: Ditjen Bina Kesehatan Masyarakat.
- Donald E Chambers, Donald E., 2000, *Social Policy and Social Programs: A Method for the Practical Public Policy Analysis*, Boston: Allyn and Bacon.
- Dutka, Alan, 1995, *AMA Handbook of Customer Satisfaction: A Complete Guidance to Research, Planning, and Implementation*, Illionois: NTC Bussiness Book.
- Dwiyanto, Agus (ed), 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gasperz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Terjemahan), Jakarta: PPM.
- Hoffman, K. Douglas and John E. G. Beteson, 1997, *Essential of Service Marketing*, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publisher.
- Martantyo, Bayu, Tri, 1998, *Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Service Quality Gap pada PT Pos Indonesia (Persero) Karanganyar*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Mathew, J. Miles dan A. Michael Huberman, 1992, *Analisa Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*, Jakarta: UI Press.
- Menteri Kesehatan RI., 2004, *Keputusan Nomor 131/Menkes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas*, Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, Gde, A.A., 2004, *Manajemen Kesehatan, ed 2*, Jakarta: EGC
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, "Reassessment of Expectation As a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research", *Journal of Marketing*, Vol 58.
- Prasetyo, Eko., 2005, *Orang Miskin Dilarang Sakit*, Yogyakarta: Resist Book.
- Rahmad, H., 2003, *Pembangunan Kesehatan di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rasyid, Ryaas, 1998, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta: LP3ES.
- Sampara, Lukman, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN.
- Subarsono, A. G., 2006, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sutisna, Endang., 2009, *Manajemen Puskesmas, Teori dan Praktik di Puskesmas*, Surakarta.
- Thabrany, Hasbullah, 2008, *Pendanaan Kesehatan dan Alternatif Mobilisasi Dana Kesehatan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- , 2008, *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: UI Press.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TOS)*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zultan, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, A Division of MacMillan Inc.