

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**, Penerbit Rineka Cipta : Jakarta.
- Azwar, A. 1996. **Administrasi Kesehatan**, Jakarta: PT. Bina Putra.
- Azwar, A. 1997. **Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan**. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Burhanuddin, 2001, **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pjasien terhadap Pelayanan Gigi**. Dental Journal Airlangga.
- Departemen Kesehatan RI.,2004. **Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 128/Menkes/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat**, Jakarta: Kesehatan Masyarakat. Pedoman Pelayanan Kesehatan Puskesmas Depkes RI.
- Fauzi, M., 1995, **Sosiologi Kesehatan**, Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Gaffar, L.O. 1999. **Pengantar Keperawatan Profesional**, Jakarta, EG.
- Harun, D, **Faktor – Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Sudarso Pontianak Kalimantan Barat Bulan Oktober Tahun 2000**. Tesis. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Jacobalis, S., 1989. **Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit**, Jakarta : Persi.
- Kotler, P., 2000. **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Jakarta : Erlangga.
- Muninjaya, A.A.Gde.,2004. **Manajemen Kesehatan**, Jakarta, EGG
- Pohan, Imbalo, S., 2007. **Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan**, Cetakan I, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ,EGC
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2005). **Manajemen Pelayanan, Pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal**. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Supranto, J.,1997. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Supriyanto, E dan Sugiyanti, S. (2001). **Operasionalisasi Pelayanan Prima**. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

- Supriyatna, T. (1997). **Birokrasi, Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan**. Jakarta:Humaniora Utama press
- Wijono, Dj., 1999 **Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan**, Surabaya: AirlanggaUniversity Press.
- Yamit, Zulian. (1996) **.Manajemen Produksi dan Operasi**. Edisi Pertama,Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Dental, Journal. (2005) **Majalah Kedokteran Gigi**, Edisi Khusus Pertemuan Ilmiah Nasional Ilmu Kedokteran Gigi Anak Surabaya 5-6 Februari 2005, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga.
- Hufro, A. dan Supratman (2008) **Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**. Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, Vol . 1 No.3, September 2008 :119-124