

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, M. (1996). *Program Jaminan Mutu Kesehatan Edisi kedua*. Jakarta
- Arikunto, S. (1996). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. (1994). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
- Fandi Tjiptono, (1997). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andy Yogyakarta.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi research (jilid 1)*. Yogyakarta: Andi.
- Hamid, (2009) *Bunga Rampai Asuhan Keperawatan Jiwa*. EGC, Jakarta.
- Henry, E. 2011. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kesetiaan Pasien*. Dalam [http:// www_Jurnal_Medtek](http://www_Jurnal_Medtek). Vol. IX, No.2_Agustus.2011. Tanggal akses 23 Februari 2015
- ISO, D. (1986). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.
- Junaidi, Kurniawan. (1991). *Ensiklopedi Pers Indonesia*. Jakarta : Gramedia.
- Lumenta, Benyamin, (1989). *Pasien, Citra, Reran dan Perilaku*. Jogjakarta : Kanisius
- Nawawi, H. (1993). *Metode penelitian bidang sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pearson, K. (1984). *Contributions to the mathematical theory of evolution*. Philosophical Transactions of the Royal Society of London, Ser. A, 185, 71-110.
- Supranto, J. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta