

DAFTAR PUSTAKA

Brandt,2000 dan Latu & Everett,2000,Quadrant Analysis

Burns,1986,*Leadership*,New York.

Crompton J.L and Duray,1985.*An Investigation of the Relative Eticiency or Four Alternative Approaches to Imporlance-Performance Analysis*,*Journal of Academy of Marketing Science*.

Martilla and James 1977, *Impotance Performance Analysis*,*Journal of Marketing*.

Martinez,2003,Evaluation Report : *Tools Cluster Networking Meeting Center Point Institut,Inc,Arizona*.

Parasuraman A,Zeithaml and Berry L.Leonard,1990.*Deliving Quality Service : Balancing Customer Perception And Expectations*.The Free Press,New York.

Respati ,Shinta Ayu,2015.*Hubungan Mutu pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan*

Sugiyono. 2011.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, cv.

Sara, L. (2000). *The Electronic Comemerce market Impact*. In Keyes, J.(Ed.), *Internet Management, London,Auerbach*

Wijono, D, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press. Surabaya

<http://www.beritasatu.com/kesehatan/setahun-berjalan-berbagai-persoalan-masih-dihadapi-program-jaminan-kesehatan-nasional.html>. Diakses pada 10 juni 2019

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

. Diakses pada 28 mei 2019

<http://www.beritasatu.com/kesehatan/setahun-berjalan-berbagai-persoalan-masih->

[dihadapi-program-jaminan-kesehatan-nasional.html](http://www.beritasatu.com/kesehatan/setahun-berjalan-berbagai-persoalan-masih-dihadapi-program-jaminan-kesehatan-nasional.html). Diakses pada 10 juni 2019