

DAFTAR REFERENSI

- Aditama, Tjandra Yoga. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Arso, Septo P. 2004. *Harapan Dan Kenyataan Pelayanan Pelanggan, Studi Kualitatif Pada Pasien Menurut Tingkatan Loyalitasnya Di Rumah Sakit Bakti Yudha Depok Tahun 2003*. Tesis. Depok: Program Pasca Sarjana FKM UI.
- Delly, Deviajana. 2005. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Ulang Di Poliklinik Ibu Dan Poliklinik Ana Rsia Hermina Depok Tahun 2005*. Tesis. Depok: Program Pasca Sarjana FKM UI.
- Dever, GE Alan. 1984. *Epidemiology in Health Management*. Maryland: Aspen Publisher Inc.
- Engel, J.F., et al. 1995. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fieldstein, Paul J. 1993. *Health Care Economic*. USA: Delmar Publisher.
- Green, et al. 1980. *Health Education Planning a Diagnostic Approach*. California: Mayfield Publishing Company.
- Hastono, Sutanto. Priyo. 2006. *Modul Kuliah Manajemen dan Analisis Data*. Depok: FKM UI.
- Iskandar, Dalmy. 1998. *Rumah Sakit, Tenaga Kesehatan, dan Pasien*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kotler & Bloom. 1987. *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional*. Jakarta: CV Intermedia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa., Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Reallyani. 2003. *Analisis Faktor-Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan Rsud Kayuagung Tahun 2003*. Tesis. Depok: Program Pasca Sarjana FKM UI.
- Rijadi, Suprijanto. 1997. *Manajemen Unit Rawat Jalan si Rumah Sakirt*. Depok: Pokja Kajian Pelayanan Kesehatan Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia.
- Ross, A., et al. 1094. *Ambulatory Care Organization and Management*. New York: John Wiley and Son.
- Septirahmawati. 2006. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dnegan Pemanfaatan Kembali Instalasi Farmasi Oleh Pasien Rawat Jalan Rs Islam Jakarta Pusat Tahun 2006*. Tesis. Depok: Program Pasca Sarjana FKM UI.
- Smet, Bart. 1994. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Suparman, Reni Gustine. 2003. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Berulang Pada Lima Poliklinik Rawat Jalan Rsud Gunung Jati Tahun 2003*. Tesis. Depok: Program Pasca Sarjana FKM UI.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trisnantoro, Laksono. 2004. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori Strategis dan Aplikasi*. Surabaya: Penerbit Airlangga University Press.
- Zschock, Dieter K. 1979. *health Care Financing in Development Countries*. Washington: American Public Health Associaion Health Programms.