

DAFTAR REFERENSI

- Aditama, T.Y.(2003). *Manajemen administrasi rumah sakit* (Edisi ke-2). Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Batchelor C., Owens, David J., Read M., Bloor M. (1994). Patient satisfaction studies: Methodlogy, management and co. *International Journal of Healthcare Quality Assurance*, 7:7, 22.
- Benz, G., Paddison Nancy V (2004). Developing patient-based marketing strategies. *Healthcare Executive*, 40.
- Cunningham, Lynne (1991). *The quality connection in health care: Integrating patient satisfaction and risk management*. Jossey-Bass Publishers.
- Echols, John M., Hassan Shadily (2001). *Kamus Indonesia-Inggris-Indonesia*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, Vincent (1997). *Manajemen kualitas: Penerapan konsep-konsep kualitas dalam manajemen bisnis tota.*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hawkins, Delbert I., Best, Roger J., & Coney, Kenneth A.(2004). *Consumer behaviour: Building marketing strategy* (9th Ed.) McGraw Hill/Irwin series in Marketing.
- Kartono, Kartini (1996). *Pengantar metodologi riset sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, P., Ang, Swee H., Leong Siew M., Tan, Chin T. (1997). *Marketing management: An asia perspective* (2nd Ed.). Singapore: Prentice Hall.
- Leebov, Wendy (1991). *The health care manager's guide to continuous quality improvement*. American Hospital Association (AHA).
- Nailufar (2010, April 10). Personal interview.
- Notoatmodjo, S.(2003). *Pendidikan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Otani, K., Waterman, B., Faulkner, Kelly M., Boslaugh, S. (2010). How patient reactions to hospital care attributes affect the evaluation of overall quality of care, willingness to recommend, and willingness to return. *Journal of Healthcare Management*, 22.

- Poerwanto, Poedjo (1997). *Manajemen mutu terpadu: Paradigma baru dalam dunia perumahsakit*. Makalah Pelatihan Manajemen Mutu dan Pelayanan Prima RSUD Budhi Asih, Jakarta.
- Pohan, IS.(2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Kesain Blanc.
- Rust, RT. (1994). *Customer satisfaction: Measuring the psychological impact of your company's quest for quality*. Heinemann Asia.
- Setiadi, NJ.(2008). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Penerbit Prenada Media Group.
- Simamora, B.(2008). *Panduan riset perilaku konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Solomon, Michael R. (2007). *Consumer behavior: Buying, having, and being*(7th Ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc., Upper Saddle River.
- Suryani, T.(2008). *Perilaku konsumen, implikasi pada strategi pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijanto, S.H.(2008). *Structural equation modeling dengan Lisrel 8.8*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Situs pelayanan kesehatan. Juni 29, 2010.
<http://www.dechacare.com/alamat-rumah-sakit/rumah-sakit.php?txtSearch=Tangerang>
- Bisakah franchise rumah sakit? Februari 01, 2010.
<http://web.bisnis.com/kolom/2id183.html>
- Rumah sakit jadi lembaga bisnis. Februari 01, 2010.
<http://www.tempointeraktif.com/hg/jakarta/2006/09/21/brk,20060921-84473.id.html>
- Suryadi, S. (2001, Maret). Biaya atau kepuasan pasien. Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia. Februari 01, 2010.
<http://www.pdpersi.co.id/?show=detailnews&kode=568&tbl=artikel>