

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang :Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Cetakan ke-8. Yogyakarta:Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Citra Windu Satria.
- AW. Praktinya. 2003. Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Babbie Earl., 1992, *The Practise of Social Research*, California:Wadsworth Publising Company.
- Barnes, James G.2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Terjemahan Andreas Winardi)*. Yogyakarta: Andi.
- Bovee, L, Courtland. 1995. *Marketing*. New York : McGraw-Hill.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W. Miniard. 1995. *Consumer Behaviour, International Edition*, Orlando, Florida: The Dryden Press, Harcourt Brace College Publisher.
- Foster, Timoty R.V. 1999. *101 Ways to Boost Customer Satisfaction*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Gerson, R,F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, panduan menciptakan pelayanan bermutu, alih bahasa Hesti Widraningsih. Jakarta: PPM
- Ghozali, Imam.2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan IV. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelangga: Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Kotler, Philip. 1995. *Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation and Controlling*, : Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium 1 dan 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- _____. 2003. *Marketing Management. International Edition*. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Lovelock, Christoper. 1994. *Product Plus (How Product + Service + Competetive Advantage)*, Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Malhotra,Nares K. 2006. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan Jilid 1 dan2* Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Malo, Manasse. 1986. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta:Penerbit Karunika.
- Muninjaya, Gde, AA. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Edisi kedua. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Otter, von C. 1991. *The application of Market Principles to Health Care*. The Nuffield Institute for Health Services Studies.
- Pass, Cristopher, and Bryan Lowes. 1994.Collin *Dictionary of Bussiness*, UK: Harper Collins Publisher.
- Pawitra, T. 1993. *Marketing : Dimensi, Falsafah, Disiplin dan Keahlian*, Jakarta : Prasetya Mulya.
- Pohan, S, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarata : Buku Kedokteran EGC.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah.2005.*Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, Jakarta, P.T. Rajagrafindo Persada.
- Rust, T, Roland, 1996. *Service Marketing*. New York : Harper Colins.
- Samsi Jacobalis, 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Persi.

- Smith, P.R.2001. *Great Answer to Tough Marketing Questions*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Stanton, William J. 1996. *Prinsip Pemasaran*, Edisi ke , Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- _____, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sulastomo, 2000. *Manajemen Kesehatan*. Edisi pertama. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Edisi Baru, Jakarta : Rineka Cipta.
- _____.2003. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran, Edisi Revisi ke-7*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Tancredi, LR. 1985. *Defining, Measuring and Evaluating Quality of Care. Dalam : Cost, Quality and Acces in Healt Care*, Sloan FA, Blumstein JF & Perin JM (eds), Jossey – bass Inc: San Fransisco.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2004. *Manajemen Jasa* : Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2007. *Service Quality Satisfaction*: Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Chandra. 2005, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Trisnantoro, Laksono. 2006. *Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Wirawan, Sarlito. 1994. *Psikologi Remaja*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Perkasa.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, and L.L. Berry. 1990. *Delivering Service : Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York : The Free Press.

Jurnal :

Fisk, Trevor., Carmhiel J Brown, Kethleen, Cannizzaro, Barbara Naftal. (1990), *Creating Satisfaction and Loyalty*, Journal of Health Care Marketing, Vo.10, No.2 (June)

Krezal, A. 1996. *Quality Definition by Different Interest Group*. Hospital Management International Vol 3, No2.

Gronroos, Cristian. 1994. *A Service Quality Model and Its Marketing Implication*. European Journal of Marketing. Vol.18 No.4

Parasuraman, A, VA Zeithaml and LL Berry. 1985. *A Conceptual model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Journal of Marketing. Vol 49. Fall.

Taylor, Steven A. 1994. *Distinguishing Service Quality From Patient Satisfaction in developing health care marketing strategies*. Ration, Vol.39, 16pgs: Chicago. USA.

Lainnya:

Assauri, Sofjan. 2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction" dalam *Usahawan*. No.01. Tahun XXXII, hal.25-30. Jakarta

<http://www.pdpersi.co.id>

<http://www.husada.co.id>

Majalah Tempo, 2007. Edisi 16- 10 Desember 2007, hal 8

Majalah Gatra , 2008, Laporan Utama. Edisi 33 – 2 Juni 2008, hal 23

Seminar :

Djojosugito, Ahmad. 2001. *“Kebijakan Pemerintah dalam Bidang Kesehatan menyongsong AFTA 2003”*. Jakarta.

Muslihuddin, Adji. 1996. *“Pola Pelayanan Keperawatan di Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Rumah Sakit”*. Jakarta.

Sujudi, 2001. *Menuju Paradigma Sehat dengan Pelayanan Prima*. Seminar Nasional Yogyakarta.

Tesis :

Mansoer,S, 1997. *Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pelni Jakarta Terhadap Pelayanan Dokter*. Tesis Magister Administrasi Rumah Sakit , Universitas Indonesia.