

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, S. 1995. *Manajemen Rumah Sakit*. Muliasari, Jakarta.
- Azwar, A. dan Prihartono, J. 1987. *Metodelogi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Azwar, A. 1990. *Seputar Masalah Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Catherine DeVrya, 1997. *Good Service is Good Business 7 Strategi Sederhana Menuju sukses*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Departemen Kesehatan R.I. 2001. *Buku Pedoman Manajemen Kesehatan Masyarakat Perkotaan*. Proyek Peningkatan Kesehatan Masyarakat Perkotaan, Jakarta.
- Gaspersz Vincent. 2001. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- http://web.uccs.edu/lbecker/psy590/relval_i.htm
- <http://seamonkey.ed.asu.edu/~alex/teaching/assesment/reliability.html>
- Umar Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Irawan Handi, D. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Iskandar, K. 2000. *Workshop Pricing the Health Insurance Product*. Pusdiklat Binasentra, Jakarta.
- Neumann, B.R., Suver, J.D. and Zelman, W.N. 1988. *Financial Management Concept and Application for Health Care Providers*. Second Edition, National Health Publishing, Maryland.
- Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul. 2000. *Pedoman Penyusunan Tesis Magister*. Jakarta.
- Rangkuti Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Griffin Ricky, W. Ebert Ronald, J. 1993. *Business*. Prentice Hall International Inc. A Simon & Schuster Company, New Jersey.
- SBU Garuda Sentra Medika, *Busines Plan SBU Garuda Sentra Medika 2002*. Jakarta
- SBU Garuda Sentra Medika, *Feasibility Study SBU Garuda Sentra Medika 2002*. Jakarta.
- Slocum, J.W. 1996. *Management*. Seventh Edition, International Thomson Edition, Cincinnati, Ohio.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta, Bandung.
- Suparmoko, M. 1999. *Metode Penelitian Praktis*. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Cole, G.A. 1994. *Strategic Management Theory and Practice*. DP Publication Ltd. London.
- Kotler Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Indonesia, P.T. Ikrar Mandiriabadi, Jakarta.
- Wijaya Amin, T. 2000. *Konsep Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Havardindo, Jakarta.
- Wheelwright Steven, C. and Makridakis Spyros. 1985. *Forecasting Methods for Management, 4th Ed*. John Wiley & Sons, Inc. Canada.
- Yamit Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry Leonard. 1990. *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press A Division of Macmillan, Inc. New York.