

## DAFTAR PUSTAKA

- Asrul Azwar, 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga, Penerbit Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- , 1996. *Menjaga Mutu Pelanggan Kesehatan*. Edisi Kedua, Pustaka Seminar Harapan, Jakarta.
- Damos Sihombing dan Peter R.Y.Pasla (penterjemah), 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi empat, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Darmadi Durianto, Sugiarto dan Tony Sitinjak, 2001. *Strategi Menakhluk Pasar*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Djoko Wijono, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jilid Satu, Airlangga University Press, Surabaya.
- Fandy Tjiptono, 1993. *Kualitas Pelayanan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Flippo, Edwin B., 1988. *Personal Management*. Mc Graw Hill., New York.
- Handi Irawan D., 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli (penterjemah), 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Hesti Widyaningrum (penterjemah), 1993. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM, Jakarta.
- Husein Umar, 1999. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- , 2002. *Metode Riset Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- J. Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Kedua, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- La Monica, E.L., 1994. *Management in Health Care*. The Macmillan Press Ltd., London.
- Rakhmat Jalaludin, 1996. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Sugiono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sutopo, 2000. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Zeithaml V.A., M.J. Bitner, 1996. *Service Marketing Internasional Editions*. Mc Graw Hill, New York.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press, A Division of Mac Millan Inc, New York.