

## DAFTAR PUSTAKA

- Davis, Mark. M. 2003. *Managing Services*. Penerbit Mc Graw-Hill. International Edition.
- Haryanti. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya. Universitas Airlangga
- James, A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons, 2001. *Service Management*, McGraw Hill Company, Singapore
- Kara, Fatih., Egresi, I.O. 2013. *Accessibility Of Health Care Institutions : A Case Study By Using GIS. International Journal of Scientific knowlage*. Vol.3., no.4. From <http://www.ijsk.org>. 10 Juni 2014
- Lovelock, C. H., Wright. L.K., 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Penerjemah Widyantoro, Agus. PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Bahasa Indonesia. Penerjemah Sabran, Bob. PT Indeks, Jakarta. Jilid 1. Hal 177.
- Kotler, P. 2005. *Marketing Management*. New Jersey; Prentice-Hall
- Kotler, P. dan Keller, 2006, *Marketing Manajemen*. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Parasuraman, Grewel, Krishnan, 2007. *Marketing Research*, Houghton Mifflin Company, USA
- Sekaran, Uma., Roger Bougie. *Research Methods for Business : A skill Building Approach*. John Wiley & Sons Ltd. 5<sup>th</sup> edition, 2010
- Tjiptono, F., Gregorius, Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta. Hlm. 198
- Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Winarni, 2008. *Hubungan Mutu Pelayanan Administratif di Loker Pelayanan Rawat Jalan dan Kepuasan Pasien di RSUD Tangerang*, UIEU, Jakarta
- Yun Yie, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Tingkat Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. OFFISTARINDO ADHIPRIMA, UIEU Jakarta*.
- Vincent Gasperz, 2001. *Manajemen Kualitas*, Jakarta : Gramedia

Zabadi, F, 2011. *Pengaruh Penetapan Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan RS Awal Bros Tangerang*. UIEU Jakarta

Zeithaml, V. A., Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. Mc Grow Hill Inc. International Edition. New York.