

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. A. 1995. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Yayasan Penerbitan IDI.
- Hidayati, K. 2006. *Hubungan Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang*. Malang : ITB Central Library
- Kotler & Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Muninjaya, A. 2004. *Manajemen Kesehatan edisi 2*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Notoatmojo S. 1993. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Rangkuti F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN- JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sarwono. J. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (online) (<http://js.unicom.ac.id/rkp.ppt>, diakses tanggal 26 Februari 2011)
- Silalahi, M. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*, (online) (http://library.usu.ac.id/index.php?option=com_journal, diakses tanggal 26 Februari 2011)
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tandjung, W. 2004. *Marketing Management Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan*. Malang : Banyumedia,
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa, Manajemen Kesehatan*. Yogyakarta : Rineka Cipta
- Universitas Kristen Petra. Maret 2007. *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelayanan*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(1) 34-32

Universitas Kristen Petra. Maret 2007. Penggunaan *Service Quality Perceptions* Dalam Mengukur Satisfaction Pada Layanan Perawat Di HCOS Internasional Hospital Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*

Zeithamil et al, 1996. Measuring *the Quality of Relationship in Customer service: An empirical study. European. Journal of Marketing.*