

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesumo, Suparto, Manajemen Rumah Sakit (Jakarta ; Pustaka Sinar Harapan,1994).
- Adisasmito, Wiku, Sistem Kesehatan (Jakarta, Universitas Indonesia Press,2002).
- Arifin, Djohar, et al., Manajemen RS Berbasis Komputer (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006).
- Azrwar, Azrul, Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (Jakarta:Dirjen Binkesmas Depkes RI, 2002).
- Azwar, Azrul, Pengantar Administasi Kesehatan (Jakarta : Bina Rupa Aksara Edisi Ketiga, 1996)
- Christopher H. Havelock, Luran K. Wright, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Indeks, 2002) hal.133
- Departemen Kesehatan RI, Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) (Jakarta : DepKes RI, 2008)
- Gerson, Richard, Mengukur Kepuasan Pelanggan (Jakarta : PPM, 2004)
- Irawan, Handi, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (Jakarta : Elex Media Komputindo,2002).
- Jainshankar Ganesh, Mark J. Arnold and Kristy E, Raynolds, (*Understanding The Customer Base of Service Providers, Journals of marketing, 2000*), hal 65 - 87
- Jill Griffin, Customer Loyalty : How to Earn How to keep it, (USA: Lexington Books, 1995), hal 8
- Laporan Penyelenggaraan Rumah Sakit Dedy Jaya Brebes Tahun 2007
- Murti, Bhisma, Dasar-dasar Asuransi Kesehatan (Jakarta : nisius, 2000)

- Sabarguna, S,Boy, Quality Assurance Pelayanan Rs (Yogyakarta, Konsorsium RSI Jateng DIY, 2005)
- Scott, Dru, Customersatisfaction (Jakarta, PPM, 2003)
- Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Jakarta : Rineka Cipta, 2001)
- Supriyanto, MS Pemasaran industri jasa kesehatan (Surabaya 2010) h.286
- Suranto, J Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Penerbit Rineka Cipta edisi 2, Jakarta 2001
- Tjiptono, fandi, Gregoris Chandra, Service, Quality and Satisfaction, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2005)
- Trisnantoro, Laksono, Aspek Strategis Manajemen RS (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2005)
- Trisnantoro, Laksono, Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen RS (Yogyakarta: Gajah Mada University, 2004)
- Prajitno, Subur, Dasar-dasar Administrasi Kesehatan (Surabaya: Airlangga University Press Vol 2, 1999)
- Zeithaml, V.A : Parasuraman, A : Berry, L.L., Delivering Quality Service: Balancing Consumer Perceptions and Expectations, New York: The Free Press.1990