

DAFTAR PUSTAKA

Freddy Rangkuti, 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, cetakan kedua, Jakarta.

Atep Adya Barata, 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, cetakan pertama, Jakarta.

Endar Sugiarto, MM, 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*, cetakan keempat, Jakarta

Imbalo S Pohan, MHA, Dr, 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Dasar-Dasar Pengertian, cetakan pertama, Bekasi

DR. Dr. Azrul Azwar. M.P.H, 1998, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, edisi ketiga, Jakarta

Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua : CV. Alfabeta, Bandung, 1992.

Cravens, David W, et. Al. *Total Customeer Service*, Harper and Row Publisher, New York, 1989

Gronros, Christian. *Service Management and Marketing : Managing The Moment of Truth In Service Competition*, Lexington Books, 1990

Hermawan Kertajaya. *Pemasaran plus-2 : Jalur Sukses untuk Bisnis*, Pustaka Sinar Harapan, Anggota Ikapi Jakarta, 1994

Johnson, Eugene and David L. Kurts. *Sales Management*, Mc. Grow Hill International, Singapore, 1986

J. Supranto. *Penguahan Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan I, 1997, PT. Rineka Cipta, Jakarta

Kotler, Philip. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. Edition Eight, Prentice-Hall, Inc, New Jersey, 1994

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 5, Jakarta, Erlangga, 1990

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 7, Jakarta, Erlangga, 1995

Loudon, David and Albert J. Delta Bilta. *Consumer Behaviour*, Mc. Grow Hill International, Second Edition, 1984

Sugiono. *Statistik Non Parametris untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung

Teddy Prawita. *Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing*. Jurnal Manajemen, Volume I. No. 1, Prasetya Mulya, Jakarta, 1993

Zeitmal, Valerie and Leonard L. Berry. A Conceptual Model of Service Quality and It's Implication for Future Research. *Jurnal of Marketing*, 1985