

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keenam. Bandung : PT. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Budiwisesa, Andoko dkk. 2001. *Pre Hospital Trauma Life Support (PHTLS)*. Cetakan Kesatu. Jakarta : Ambulans Gawat Darurat 118.
- Cowley, Adams M.D. 1990. *Emergency Medical Services*. Maryland Institute of Emergency Medical Services.
- Finch, Lloyd C. 2003. *Call Center Success*. Penerjemah Boni Farius Sindyarta. Jakarta : PPM.
- Perhimpunan Dokter Spesialis Bedah Indonesia (IKABI). 1997. *Sistem Penanggulangan Penderita Gawat Darurat Secara Terpadu (SPGDT)*. Edisi Kedua. Jakarta : Komisi Trauma IKABI.
- Smet, Bart.1994. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT. Grasindo
- Sudijono, Anas. 2005. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Cetakan kelima belas. Edisi Kesatu. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudin Pelayanan Kesehatan. 2005. Pelatihan “ *Customer Service di Pelayanan Kesehatan* “ Jakarta : Pusat Pengembangan Keperawatan Carolus.
- Supranto, J. 1981. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid I. Edisi Kedua. Jakarta : Erlangga.