

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Priyatno, (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta, Mediakom.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), *Service, Quality & Satisfacton* Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Gujarati, N. Damodar. (2003). *Basic Econometrics*. 4th Edition. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Hawkins, Del I, Best Roger J, Coney Kenneth A, (2000), *Consumer Behavior, Building Market Strategy*, Irwin Mc Grow Hill, Boston.
- Heller, Robert, (2005), *Making Decisions*, Jakarta, Dian Rakyat
- Mohammad Nasir, (2003), *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Rakhmat Jalaluddin, (1998), *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. 2007. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Rosadi Ruslan, (2005), *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip, (2007), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Prenhallindo.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.
- Schiffman, Leon G and Leslie L. Kanuk, (2000), *Consumer Behavior*, 5th edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Singgih Santoso, (2008), *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo
- Siswanto Sutojo, (2004), *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta, PT. Damar Mulia Pustaka.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. (2002). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan kedua, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A and L.L. Berry, 1990, *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, London, Collar Macmillian Publisher.

Situs:

<http://www.tempointeraktif.com/hg/narasi/2004/03/26/nrs,20040326-08,id.html>

<http://www.siloamhospitals.com>

<http://depkes.go.id>

