

DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma, (2004), *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta

Deni Sudrajat, (2003), *Hubungan Antara Ctra Merek Dengan Kepuasan Konsumen Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Aqua*, Skripsi UPI, Bandung: Tidak Diterbitkan

Handi Irawan, (2002) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo

Harun Al-Rasid, (2000), *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Bandung, Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pasca Sarjana UNPAD.

Husein Umar, (2001), *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Umum

Koharuddin Sastradipoera. (2005). *Mencari Makna Dibalik Penulisan skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Kappa-Sigma

Kotler Philip.(2001). *Manajemen Pemasaran edisi Milenium 1*. Indeks Jakarta

_____. *Manajemen Pemasaran edisi Milenium 2* . Indeks Jakarta

_____.(2005). *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas Jilid 1*. Indeks Jakarta

_____. *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas Jilid 2* . Indeks Jakarta

Lovelock, Christopher H., *Services Marketing : Text, Cases, and Reading*, New Jersey: Prentice-Hall, 1996.

Malcolm H. B Mc Donald dan Warren J. Keegan, (1999), *Marketing Plans That Work*, Alih bahasa Daries Sihombing M.B.A., Jakarta, Penerbit Erlangga

Parasuraman, A., *Marketing Research*, 2 ed. Massachusetts : AddisonWesley, 1991

Profil RSU Dr. Slamet Garut 2006

Payne, Adrian. (2000), *The Essence of Services Marketing*, United Kingdom : Prentice Hall International

Rambat Lupiyoadi, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat.

Ratih Hurriyati. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta

Robinette Scott dan Claire Brand, (2001), *Emotion Marketing: The Hall Mark Way of Winning Customers For Life*, New York, MC Graw Hill International

Sudjana, (1997), *Metoda Statistika*, Bandung: Tarsito

Sugiarto dkk., (2001), *Teknik Sampung*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono, (2005), *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan / suatu pendekatan praktik*, Jakarta: PT.RINEKA CIPTA.

Suharsimi Arikunto (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Prndekatan Praktik*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Uma Sekarn. (2006). *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.

_____. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

_____, dan Armstrong, Garry, (2001), *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Dan 2*, Jakarta: Erlangga.

Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia

Zeithaml, Valarie A. and Mary Jo Bitner, (2000). *Service Marketing Integrating Customer Focus A Cross The Firm*, 2nd Edition, Prentice-Hall International Inc.

