

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nawar, 2002. *Psikologi Pelayanan*, Alfabeta, Bandung.
- Asep Adya Barata, 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Asep Hermawan, 2004. *Kiat Praktis Menulis Skripsi, Tesis, Disertasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Barnes James, (2003), "Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan", Edisi Bahasa Indonesia, ANDI : Yogyakarta.
- Buchari Alma, 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Chandra, Gregorius, Fandy Tjiptono, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Mayumedia, Malang.
- Furqon, 2004. *Statistika Terapan untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Husein Umar, 2003. *Metode Riset Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- James A, Mona J. Fitzsimmons. 2006. *Service Management (Operation, Strategy, Information Technology)*. The McGraw-Hill International Edition.
- Kasmir, 2006. *Etika Customer Services*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller, 2006. *Marketing Management*, 12th Edition Pearson Internasional Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2007. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I*, Indeks, Jakarta.
- Kusnendi, 2005. *Analisis Jalur Konsep dan Aplikasi dengan Program SPSS dan Lisrel 8*. Badan Penerbit Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI, Bandung.
- Lili Adi Wibowo, Analisis Jalur 2007. Bandung.
- Lovelock, Christopher & Jochen W., 2004. *Service Marketing People, Technology and Strategy*, 5th Edition, Pearson Educational Internasional, New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher & Jochen W, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdoni, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Oemar Hamalik, 2003. *Proses Belajar Mengajar*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ratih Hurriati, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Loyalitas*, Alfabeta, Bandung.
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, 2006. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sudjana, 2001. *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Yazid, 2005. *Pemasaran Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie.A., Bitner, Mary. J., Gremler D.D., 2006. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*, 4th Edition McGraw Internasional Edition, Boston.

Website internet, Artikel dan Jurnal :

www.wikipedia.com

Chriswardani Suryawati dan kawan-kawan, 2007. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 09, No. 4.

Collins and Fenwick, 2006. *Aged Care Assessment and Approval Guidelines*.

Harianto dan kawan-kawan, 2007. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*. Majalah Ilmu Kefarmasian Vol II No. I.

Hill M and MacGregor G. (2001). *Health's Forgotten Partners? How carers are supported through hospital discharge*

Inni Hikmatin dan kawan-kawan, 2007. *Studi kasus deskriptif efektivitas pelaksanaan Regulasi perizinan rumah sakit umum*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 09, No. 3.

Juhairiyah, 2006. *Makalah Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Probalinggo.

Rainier Hendrik Sitaniapessy, 2007. *Kualitas Jasa Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 1 Jilid 11.

Soemarya Aniroen, 2007. *Kebijaksanaan departemen kesehatan Republik Indonesia Dalam upaya peningkatan Mutu pelayanan rumah sakit* Jurnal Cermin Dunia Kedokteran No.71.

