

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. 1980. *Manajemen Produksi & Operasi*. Jakarta : LBFE UI.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Sinar Harapan.
- Chen, S. J. dan Hwang A. L. 1992. “ *Fuzzy Multiple Attribute Decision Making: Method and Application*”. Proceedings of the 34<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences.
- Evans, dan Berman. 2009. *Strategic Sport Marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- J.Supranto. 2001. *Statistik teori dan aplikasi*. Edisi 6. Jakarta : Erlangga.
- Jacobalis, Samsi. 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : PT Citra Windu Satria.
- Kartajaya, Hermawan. 1995. *Marketing Plus 3*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi keenam*. Jakarta : Penerbit PT. Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jilid I Dan Jilid II*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kusumadewi, Sri. 2004. *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*. Edisi 2. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. 2010. *Service quality, customer satisfaction and loyalty: A test of mediation*. International Business Research.
- Olf, Maria. 2005. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual Di RSUD Jombang*. Tugas Akhir. Yogyakarta: Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional.
- Parasuraman, Leonard Berry. 1997. “*Listening to the Customer*”, *The Concept of A Service Quality Information System, Sloan Management Review*.
- Parasuraman, Valerie A., Zeithaml dan Leonard, L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing customer Perception and expectation*. New York : The Free Press.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 1985. *A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of Marketing, Vol 4,9.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 1994. *Improving Service Quality in America: Lessons Learned, Academy of Management Executive*.
- Portal PPMRS. Kesiapan Rumah Sakit Menghadapi Tantangan Persaingan Global Di ERA MEA 2016. (online): <http://ppmrs.org/kesiapan-rumah-sakit-dalam-menghadapi-tantangan-persaingan-global-di-era-mea-2016/> (di akses pada tanggal 21 Januari 2017).
- Ramaswamy, Rohit. 1996. *Design and management of service processes:keeping customers for life*. Addison-Wasley.
- Safirin. 2002. *Metodologi Penelitian*. Surabaya : Unesa University Press.
- Siagian, Dergibson., & Sugiarto. 2000. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana. 1995. *Metoda Statistika*. Edisi Keenam. Bandung : PT. Tarsito

- Sugiarto. 2000. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, Dr. 2003. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Tettamanzi, A & Tomassini, M. 2001. *Soft computing integrating evolutionary, Neural and fuzzy systems*. Springer-verlag: Berlin Kowloon Tong : Department of Information Systems. Hong Kong : City University of Hong Kong.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Wexley, Handoko., Yuki, Robins., & R, Schemerhom. 1997. *Kepuasan Kerja Karyawan*. <http://www.wikipedia.org/>. (di akses pada 21 September 2016).
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, 3<sup>rd</sup> edition*. New York: Mc Graw-Hill.

