

BIBLIOGRAPHY

- Adikoesoemo, Suparto. (2003). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Aditama, Tjandra Y. (2002). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua. Jakarta: UI-Press.
- Cooper, Donald R.C., and Emory, William. (1996). *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, Edisi Kelima. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management And Marketing: Managing the Moment Of Truth In Service Competition*. Lexington Books.
- Hadi, Sutrisno. (1990). *Analisis Butir Untuk Instrumen*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- _____. (2000). *Metodologi Research*, Jilid 1. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Haksever, Cengiz and Render, Barry. (2000). *Service Management And Operations*, 2nd Edition. New Jersey: Prentice-Hall International Inc.
- Kotler, Philip. (1985). *Marketing Management*. New Delhi: Prentice-Hall International Inc.
- _____. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8th Edition. New Jersey: Prentice-Hall International Inc.
- Lovelock, C. (1994). *Product Plus*. New York: McGraw-Hill, Inc.

- Porter, M.E. (1993). *Keunggulan Bersaing: Menciptakan Dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. (1997). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rodhiah. (1997). "Pasar Global Dalam Perspektif Kepuasan Pelanggan". *Usahawan*, No.6, June, pp. 46-51.
- Singarimbun, M. and Effendi, S. (1997). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soeroso, Santoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit: Suatu Pendekatan Sistem*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Stamatis, D.H. (1996). *Total Quality Service: Principles, Practices, & Implementation*. Singapore: SSMB Publishing Division.
- Stanton, W.J. (1985). *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2000). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. (2003). *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa: Konsep Dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.