

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction" dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari. Jakarta.
- Azwar, Azrul, H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Cravens, David W. 1996. *Pemasaran Strategis (Terjemahan)*. Edisi Empat. Erlangga: Jakarta
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jhon, J. 1992. Patient Satisfaction: *The Impact Of Past Experience*, JHCM, Vol. 12, No. 3, pp.56-64.
- Kotler, Philip. 2002., *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2* (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: Prenhallindo.
- Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rachmadi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karimun (TAPM)*. Jakarta.
- Riyanto, Supriyadi. 1994. *Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia tahun 2020, Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sardjana. 2007. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Gondang Legi Malang*. Jurnal Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan.
- Sabarguna, B. S. dan Listiany H. (2004). *Organisasi dan Manajemen Rumah Sakit*. Konsorsium Rumah Sakit jateng-DIY : Yogyakarta.
- Sianipar, J.P.G. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Sumarwanto, Edi. 1994, *Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan*, Cermin Dunia Kedokteran No. 91, Jakarta.

- Tanjung, Gandi Ismail. 2008. *Pengaruh Tarif Per Detik Simpati Terhadap Keputusan Pemakaian Kartu Simpati PEDE di SMA Negeri 3 Medan*. Skripsi: Fakultas Ekonomi USU Medan
- Usmara, Antonio, (1999). *Pengujian Hubungan Kualitas Jasa, Kepuasan Nasabah dan Intensi Pembelian Ulang*. Tesis Program Pasca Sarjana UGM Yogyakarta.
- Widodo, J. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Ihsan Cendekia. Surabaya.
- Wiyono, Azis Slamet dan M. Wahyuddin. 2005. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*(Tesis). Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

