

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga, 2003, *Administrasi Rumah Sakit*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta
- Chan, L.K., kao, H.P., Ng, A., and Wu, M.L., 1999, *International Journal Production Research*, Vol. 37, No. 11, Halaman 2499 – 2158.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, PT. Prehallindo, Jakarta
- Mudie, Peter and Angela Cottam (1993), *The Management And Marketing Or Series*. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd., p.223.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, A, 1990, *delivering Quality Service Balancing customer Perception and expectation*, The Free Press, New York.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy, 2002, *Riset Pemasaran*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Sudjana, 1995, *Metoda Statistika*, Edisi Keenam, Tarsito, Bandung
- Safirin, 2002, *Metodologi Penelitian*, Unessa University Press, Surabaya
- Supranto, J , Prof, 1997, *Tingkat Kepuasan Pelanggan* , p.76 , Jakarta.
- Tjiptono, Fandy (1995), *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, p. 28
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI, Yogyakarta