

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, TY, (2006), *Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi Kedua*, Jakarta: Penerbit UI Press.
- Ahmad, Jamal; Anastasiado, Kyriaki. *European Journal of Marketing* 43. 3/4 (2009): 398-420. *Investigating the effects of service quality dimensions and expertise on loyalty.*
- Barr, KW., Breindel, Cl. (1995), *Ambulatory Care, Health Care Administration Principles, Practises, Structure, and Delivery*. 2nd Ed. Aspen Publisher.Inc, Gaithersburg, Maryland,
- Ghozali I, (2008), *Structural Equation Modeling*. Universitas Diponegoro Press.
- Griffin, Jill. (2003), *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Han, F. dan Debbie Leong. (2000). *Productivity and Service Quality*. Singapore : Prentice Hall.
- Harijono Liman, Rokiah Kusumapraja, (2003), *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di IGD RS Sumber Waras Melalui Survei Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarganya*. Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia; Vol. IV No. 4,
- Jacobalis.S, (2002), *Kumpulan Tulisan Terpilih Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Yayasan Penerbit IDI.
- Kotler Philip, dan Kevin Lane Keller, (2009), *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Alih Bahasa Bob Sabran. Erlangga Pearson Education Inc.
- Laksana, F, (2008), *Manajemen Pemasaran. Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu. Jogjakarta.
- Lovelock, C.H, (1991), *Service Marketing*. Second edition. Prentice-Hall Inc., New Jersey,
- and LaurentK Wraight. (2007), *Principles of Service Marketing and Management*. Alih Bahasa Agus Widyanto. Jakarta : Penerbit Indeks
- Polyrot, Kawpong; Sophonsiri, Suvenus, (2010) *Journal of Global Business and Technology* 6. 2 : 64-76. *The influence of service quality dimensions on customer satisfaction and cutomer loyalty in the chain restaurant context : a Thai case.*

- Kusnidar, (2009), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Call Center Esia Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Esia*. (Tesis MPS Universitas Mercu Buana).
- Kurniawan, Arif, (2006) *Analisis Pengaruh Faktor Customer Relationship Marketing Terhadap Sikap Pasien Lama Untuk Membangun Hubungan Jangka Panjang Dengan Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit William Booth Semarang* (Tesis MIKM UNDIP).
- Revelino, (2009), *Analisa Nilai Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toyota Auto 2000 Cilandak*. (Tesis MPS Universitas Mercu Buana).
- Rangkuti F. (2002), *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy, Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta .
- Supriyanto. S dan Ernawati, (2010), *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Soeyadi, (1996), *Pedoman Penelitian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Ketiga Bina, Jakarta,
- William, J. (1994), *Hospital Management In The Tropics and Subtropics*. Mc Millan Education Ltd, Great Britain,
- Suryani, Tatik. *Nilai Strategik Kesetiaan Pelanggan*. Jurnal Pemasaran September 1998; No. 09 TH XXII
- Supranto, J, (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta,
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Jogjakarta: Penerbit Andi.
- , Fandy, (1996), *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta,
- Umar H, (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Williams J. R, (2005). *Medical Ethics Manual*. Ethics Unit of the World Medical Association,
- Wijono. D (2000) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press. Surabaya.

- Zeithaml, Valari, A., and Mary Jo Bitner, (1996), *Service Marketing*. Mc. Graw Hill Co, New York,
- Parasuraman A., Berry LL. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York,

Kuisioner

Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir program pasca sarjana , peneliti berupaya melakukan pengumpulan data tentang pengaruh kualitas pelayanan dokter dan perawat terhadap kepuasan dan dampaknya loyalitas pasien di poliklinik Rumah Sakit Jakarta. Untuk itu, besar harapan peneliti agar responden bersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah tersedia di dalam angket ini. Atas kesediaannya , peneliti menghaturkan terima kasih.

Hormat saya

Herly Triana

I. Profil responden

Berilah tanda silang (x) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai

1. Jenis kelamin
 - (1) Pria
 - (2) Wanita
2. Usia responden
 - (1) 17 – 27 tahun
 - (2) 28 – 39 tahun
 - (3) 40 –50 tahun
 - (4) >50 tahun
3. Kategori pendidikan
 - (1) SMA
 - (2) Diploma
 - (3) Strata satu
 - (4) Strata dua
 - (5) Lainnya (sebutkan)
4. Kategori pekerjaan
 - (1) Pelajar/Mahasiswa
 - (2) Wiraswasta
 - (3) Karyawan swasta
 - (4) Pegawai Negeri
 - (5) Lainnya (sebutkan)