

## □ DAFTAR PUSTAKA

- Sabarguna, Boy S. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, 2<sup>nd</sup> edition: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng & DIY. Yogyakarta. 2004.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Erlangga, Jakarta, 2000.
- Tjiptono, Fandy. *Service Quality and Statisticfion*. Andi Offset. Yogyakarta. 2005.
- Aritonang R, Lerbin R. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2005.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- P, Kootler. *Manajemen Pemasaran Analisis : Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Indonesia. Jilid I dan II, Edisi ke-tujuh, Jakarta, 1993.
- P, Kotler. dan Armstrong, Gary. *Dasar-dasar Pemasaran*. Prenhalindo. Jakarta, 1997.
- Payne, Adrian. *Pemasaran Jasa*. (terjemahan). Ed. I Cetakan 2. Penerbit Andy. Yogyakarta, 2001.
- RA, Peterson. and WR. Wilson. *Measuring Customer Satisfaction : Fact and Artifact*. Academic of Marketing Science. NY. 1992.
- Dharmesta, Basu Swastha. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta, 1990
- Bambang Tri, Cahyono. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit IPWI-Jakarta. 1999.
- MA, Nasution S. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Bumi Aksara Press. Jakarta. 2004.
- Mardalis,. *Metoda Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara Press. Jakarta. 2006.
- Irawan D, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elek Media Komputindo Gramedia. Jakarta. 2004.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung. 2004.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan*, Rineka Cipta, Jakarta  
.1996.

Supramono,. *Design Proposal Penelitian : Studi Pemasaran*. Andi Offset. Jogjakarta.  
2005.

Ngurah Agung, I Gusti. *Management Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Pascasarjana  
FEUI. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2005.

Cooper, Donal R. *Metoda Penelitian Bisnis edisi kelima*. Penerbit Erlangga. Jakarta.  
1996.

Rumah Sakit Islam Jakarta. *1971-2001 30tahun Perjalanan Rumah Sakit Islam Jakarta :  
Rumah Sakit Islam Jakarta*. Rumah sakit Islam Jakarta. Jakarta. 2001.

Rumah Sakit Islam Jakarta. *Tarif Pelayanan Kesehatan Tahun 2006 : Rumah Sakit Islam  
Jakarta*. Rumah sakit Islam Jakarta. Jakarta. 2006.

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA