

DAFTAR PUSTAKA

Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.

Hall S, Calvin. Gardner Lindzey. 1993. *Teori-teori Holistik (Organismik-Fenomenologis)*. PT. Kanisius. Yogyakarta.

Ilyas. 1999. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia. Jakarta.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid 1*. PT. Gramedia. Jakarta.

Kotler, Philips. 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan) Jilid 1*, PT. Indeks. Jakarta.

Oliver, RL. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Customer*. New York.

Parasuraman A. Valeri A, Zeithaml dan Berry L. Leonard. 1996. *Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*.

Siegel, Sidney. *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. PT. Gramedia.

Sincich, Terry. 1985. *Statistics by Example. 2th edition*. USA: Dellen Publishing Company.

Siegel, Murray R. Ph.D. 1992. *Schawn's Outline of Theory and Problems of Statistics. 2th edition.* UK. McGraw-Hill International.

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa.* Jakarta.

Undang-undang Kesehatan No. 23. 1992. Jakarta.

Yoeti, H. Oka A. 1999. *Customer Service - Cara Efektif Memuaskan Konsumen.* Jakarta.

Zeithalm, V. A and Bitner. 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm.*

DAFTAR RUJUKAN

- Aditama. 2002. (online). (<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/>, diakses 20 November 2010).
- Amaranthy, Nadia. 2010. Survey mengenai tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit terhadap mutu pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang Kalimantan Barat. Skripsi Fakultas Psikologi UKM.
- Departemen Kesehatan. (online). (<http://www.depkes.go.id/index.php?option=news&task=viewarticle&sid=1172&Itemid=2>).
- Dwianti, Marcellina. 0330109. *Studi Deskriptif Mengenai Derajat Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kaos Merk "X" di Kota Bandung*. Metodologi Penelitian Lanjutan Universitas Kristen Maranatha.
- Hartati, Indah. 2010. Survey mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Hotel "X" Bandung. Skripsi Fakultas Psikologi UKM.
- NN. Program Kesehatan Anak dan Remaja 1. (online). (<http://www.who.or.id/ind/ourworks.asp?id=ow5#3>, diakses 20 November 2009).
- Prabowo. 1999. (online). (<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/>, diakses 20 November 2010).
- Susila, Sevina. 2009. Globalisasi Kesehatan. (online). (<http://sevinasusilia.wordpress.com/2009/05/07/globalisasikesehatan/>, diakses tanggal 15 November 2009).
- Suzan N. Kucukarslan, PhD dan Anagha Nadkarni, M.S. 2008. "Evaluating Medication Related Service in a Hospital Setting Using the Disconfirmation of Expectation Model of Satisfaction," *Journal Of Research in Social and Administrative Pharmacy*, Vol. 4. Hal. 12 – 22.
- Tjahjadi, Dr. Haryanto. November 2009. (online). (pdpersi.co.id).
- Zenilova, Felicia Reilyn. 0430156. *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan XL pada Mahasiswa Universitas "X" di Bandung*. Metodologi Penelitian Lanjutan Universitas Kristen Maranatha.