

DAFTAR PUSTAKA

- Davies H., Nutley S., 2000., *Organisational culture and quality of health care.*, <http://qshc.bmj.com/cgi/content/full/9/2/111>., December 7th 2007.
- Hasibuan M. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ilyas Y. 2002. *Kinerja : Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Julita, 2001., *Menuju kepuasan pelanggan melalui penciptaan kualitas pelayanan.*, www.manbisnis2.tripod.com/1_1_4.pdf., Mei 5th 2007.
- Kotler, Philip .2002. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2* (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: Prenhallindo.
- Parasuraman A., Berry L., Zeithaml Valerie A. 1990. *Delivering Quality Service*. London : Collier Macmillan Publishers.
- Rais, Abdul Rozaq. 2003. *Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Rawat Inap: Studi pada Pasien RS. PKU Muhammadiyah (Tesis)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Slamet A., 2006., *Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.*, eprints.ums.ac.id/140/01/AZIZ_SLAMET.pdf, Mei 5th 2007.
- Soetjipto, Budi W. 1997. "Service Quality". *Manajemen Usahawan-Lembaga Management*. Jakarta : FE UI.
- Sofian J., 2007., *Hubungan Quality Assurance dengan kepuasan pasien rumah sakit.*, jsofian.wordpress.com/2007/04/17/mengukur-kepuasan-pasien-rumah-sakit/., Mei 5th 2007.
- Sugiyono. 2005. *Statistik non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono F., Chandra G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI.
- Yusa H. 2004. *Peran Rumah Sakit dalam Pendidikan dan Penelitian*. Jakarta : Seminar Nasional VI PERSI.