

## DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo Suparto. 1995. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Djunaidi Much., Setiawan Eko., Haryanto Tri. 2006. Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3 (4): 139-146. <http://eprints.ums.ac.id/83/>
- Gaspers V. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2*. Edisi Millenium. Jakarta: Prenhallindo
- Latief Rachmat., Kadir A. Rahman., Nur Noer Bachri. 2005. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Labuang Baji Makassar. *Voice of Costumer, Service Quality Criteria*, 1 (2): 13-20. [http://www.pascaunhas.net/jurnal\\_pdf/an\\_2\\_1/02-Latief%20Oke.pdf](http://www.pascaunhas.net/jurnal_pdf/an_2_1/02-Latief%20Oke.pdf)
- Pasuraman, LL. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- Rachmi Mulik Liza. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Miracle Aesthetic Clinic Balikpapan*. <http://mm.unsoed.net/content.php?cat=tesis&id=410>., September 4<sup>th</sup>, 2008.
- Sabarguna Boy S., Listiani Henny. 2008. *Organisasi dan manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Sabarguna Boy S. 2008. *Sistem Bantu Keputusan untuk Rawat Jalan dan Inap Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Suryawati Chriswardani., Dharminto., Shaluhiyah Zahroh. 2006. Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 4 (9): 177-184. <http://www.jmpk-online.net/files/03-1.apchriswardani.pdf>
- Tjiptono Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI
- Zain U. 2000. *Konsep-Konsep Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml, VA., Bitner MJ. 1996. *Delivering and Performing Service Part Five. Service Marketing*. International Edition. The McGraw Hill Companies, Inc.