

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (1999). *Indonesia Sehat 2010*
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty*. United States Of America: Lexinton Books.
- Illyas, Yarlis (1999). *Manajemen Rumah Sakit. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*, Badan Penerbit FKM – UI, Depok.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, edisi millenium, Jakarta : Prenhalindo
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2001, *Dasar-Dasar Pemasaran*, edisi Indonesia, jilid 2, Penerbit Prenhalindo, Jakarta, diterjemahkan oleh Drs. Alexander Sindoro.
- Lovelock, Christopher. (2001). 4th edition. *Service Marketing : People, Tecnology, Strategy*. New Jersey : Prentice Hall
- Parasuraman, A., Leonard L Berry & valrie A. Zeithhaml (1990). *Delivering quality Service : Balancing Costumer Perception & Expectation*. New York : The Free Press
- Tjiptono, F. (2000), *Manajemen Jasa*, edisi pertama, Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2001). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, edisi kedua, Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml, Valerie A., and Mary Jo Bitner. (2003). 3nd edition. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Irwin Mc Graw – hill.