

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W.** 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Kotler, Philip.** 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Prehalindo.
- Murray, H.A.** 1938. *Exploration in Personality*. New York : Oxford Quality.
- Sugiarto, Endar.** 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy.** 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Azwar, A** 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Ilyas, Yaslis.** 1999. *Manajemen Rumah Sakit : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*, Badan Penerbit FKM-UI, Depok.
- Jacobalis, Samsi.** 1997. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : PT Citra Windu.
- Zeithaml, V,A and Bitner, J.M.** 2003. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm. 3rd edition*. Mc Graw.Inc.
- Zeithaml, V.A Parasuraman, A and Berry Leonard L.** 1990. *Delevering Quality Service : Balancing Customer Perseption and epextation*. A Division of Macmillian, Inc. New York.
- Singarimbun, Masri., Effendi, Sofyan.** 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : PT Pustaka LP3ES.