

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2003. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Anireon. 1984. “*kreativitas tenaga medis*”,  
<http://deliaputrikesuma.blogspot.com/2012/05/kreativitastenaga-medis-mule-mule-saye.html>. Diakses tanggal 27 Agustus 2013.
- Assegaf, Muhammad. 2009. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang*”. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Depkes RI. 2004. *Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Profil Kesehatan Indonesia 2005*.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. *Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit*. Jakarta: 2009.
- Effendy, Onong Uchjana. 1981. *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Ester Saranga. 2000. *Analisis Efisiensi Proses Lyanan an Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Penerapan Data Envelopment Analysis (DEA) dan Model Servqua*. Yogyakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
- Farida, Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996, *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2009, *Principles of Marketing*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. And A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia. Indonesia.
- Permenkes RI. 2006. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Permenkes RI Nomor 1045/MENKES/ PER/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Departemen Kesehatan.
- Purnama, Nusya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sabarguna, BS. 2009. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Soeratno. And Lincolin, Arsyad. 2008. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: J & J Learning.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi
- \_\_\_\_\_. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Banyumedia Publishing.
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2011. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Zeithaml, L. Valerie A. A. Parasuraman. Leonardo L. Berry. 1998. Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. "*Journal of Retailing*", Vol. 64, No. 1, h. 12-23
- Zeithaml, Valerie A. And Mary J. Bitner. 1996. Service Intangibility and Its Impact on Consumer Expectations of Service Quality. "*Journal of Services Marketing*", Vol. 14, No 1, h. 9