

## DAFTAR PUSTAKA

- Arms dan Kotler, 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Bintoro, Muchamad Imam, 2001, Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen dan Citra Manajemen PT. Matahari Super Ekonomi Yogyakarta, *Utilitas*. Vol. 9. No. 1. Januari 2001. Hal 9-20.
- Engel, F. J., Blackwell RD dan Miniard P.W, 1995, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam Jilid II, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Eryanto, Henry, 2004, Kesetiaan Pasien Sebagai Pelanggan Rumah Sakit Swasta (Survey Pada Pasien Bagian Jantung, Rumah Sakit Internasional bintoro Tangerang), *Jurnal Ekonomi Perusahaan*. Vol. 11. No. 1. Maret 2004. Hal 66-81.
- Fatmawati, Indah, 2004, Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta), *Utilitas*. Vol.12. No.2. Juli 2004. Hal 23-34.
- Hendro, Omar, 2005, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Swakelola Dempo Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang, *Fordema*. Vol. 5. No. 1. Juni 2005. Hal 1057-1070.
- Kotler, P, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Prenhallindo, Jakarta. (Alih Bahasa Hendra Teguh, SE, Ak dan Ronny A Rusli, SE, Ak).
- Lamp, Hair, dan Daniel, 2000, *Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Qamari, Ika Nurul, 1999, Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit (Studi Pada Berbagai Rumah Sakit di Yogyakarta), *Utilitas*. No. 9. Tahun ke-7. Hal 1-17.
- Rahmawati, Alni, Fatmawati Indah dan Munawaroh Munjiati, 2004, *Aplikasi Komputer*, UPFE UMY, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.