

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, Tor Wallin, and Bodil Lindestad, 1998, Customer Loyalty and Complex Service, The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers With Varying Degree of Service Expertise, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 9., No.1.p. 7-23.
- Arikunto Suharsini, 1992, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Cronin and Taylor, 1992, Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol 56, July p. 55-58.
- Fatmawati, Indah, 2004, Citra Rumah Sakit Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Utilitas*, Volume 12 no 2, Juli, hal 23-33.
- Husein U, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Pelanggan*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Indriantoro, N & Supomo, B. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit BPFE: Yogyakarta.
- Iswari, Riana dan Retno T.S, 2003, Analisis Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Bisnis dan Manajer*, Volume 3 no 1, hal 81-93.
- Jeffkins, Frank, 2003, *Public Relations*, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Kandampully, Jay dan Subhantanto., 2000, Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image, *Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12/6, hal 346-351.
- Kotler P & Armstrong G, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Prenhalindo, Jakarta, Alih bahasa Alexander Sindoro.
- Kotler Philip, 1999, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 1994, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Andi Offset, Yogyakarta.

- Rahmawati, Aini, Indah Fatmawati dan Misbahul Anwar, 2003, *Aplikasi Komputer*, Cetakan Kedua, UPFE UMY, Yogyakarta.
- Rangkuti, Fraddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun, Masti dan Effendi, Sofjan, 1995, *Metode Penelitian Bisnis*, LP3 Yogyakarta.
- Suhartanto, Dwi dan Anne Nuraila, 2001, *Citra Supermarket : Pengaruhnya Terhadap Perilaku Pelanggan*, *Kajian Bisnis*, no 23 Mei-Agustus, hal 27-35.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Pelanggan dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Pertama, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2000, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, Andi

KUESIONER

Kepada Yth

Pasien Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara

Di tempat

Dengan Hormat,

Bapak/ Ibu/ Saudara/i pasien RS Emanuel Banjarnegara yang terhormat.

Saya adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) Fakultas Ekonomi Manajemen yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara”.

Saya mohon kesediaan Anda berkenan untuk mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh berdasarkan pengalaman anda menjadi pasien Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara. Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/ Ibu/ Saudara/i saya ucapkan terima kasih.