

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Donabedian, A. 1988. *The Quality of Care*. *JAMA*. 23/30: 260.
- Engel, J.F., Black well, R.D. dan Miniard, P.W., 1994. *Perilaku Konsumen*, jilid I. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (Teguh, H., & Rusli, AR. Penerjemah). Prenhalindo, Jakarta.
- Murti, B. 2003. *Mengembangkan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan*, *The Indonesian Journal of Health Service Management*. 06/2: 51-60.
- Ratri, M. 1998. *Determinan Kepuasan Pasien Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur*. [Tesis] Program Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Mulyawati, S. 1994. *Analisis Kepuasan Pasien atas Jasa Pelayanan Rawat Inap R.S Karang Anyar (Suatu Tinjauan Pemasaran)*. [Tesis] Program Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Leger, A.S.S. 1992. *Evaluating Health Service Effectiveness: A Guide for Health Professionals. Service Manager and Policy Makers*. Open University Press, Philadelphia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Barry, L. 1986. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. 49: 4-50.
- Peyrot, M., Cooper, P.D., and Schnapf, D. 1993. *Consumer Satisfaction and Perceived Quality of Out-Patient Health Service*. *Journal of Health Care Marketing*. 12: 24-33.
- Suwartono, H. 2002. *Analisis Pelayanan Rawat Inap Yang Berorientasi Pada Pasien di R.S Tuberkulosa Paru-Paru Cisarua Bogor*. [Tesis] Program Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Kotler, P., dan Andreasen. 1995. *Strategi Pemasaran Sosial Untuk Organisasi Nirlaba (terjemahan) edisi ketiga*. Gadjah Mada University Press Yogyakarta.

Jacobalis, S. 1989. *Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. PERSI, Jakarta.

Soejadi, 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Ketiga Bina, Jakarta.

Parwati, D.M.W. 1999. *Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan Dari Sudut Pandang Pasien Terhadap Kepatuhan Perawat Pada Standar Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang*. [Tesis] Program Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Musanto, T. 2004, *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan & Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. 6/2: 123-136.

Griffin, Jill, 1995, *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*, USA: A Division Of Simon and Schukers Inc.

Beth Ann Swann; Norma M. Lang; Anne M. McGinley. 2004. *Acces to Quality health care: Links Between Evidence, Nursing Language, and Informatics*. Journal of Health Care.

Sujit S. Sansgiry, PhD; Sujata S. Jayawant, BPharm. *Pharmacy Patient-Reported Satisfaction With Health Care Services Offered by Health Plans, Health Clinics, and Pharmacies*. Journal of patient satisfaction.

Sujit S. Sansgiry, PHD; Samir Sikri, MBA. 2004. *How Patients View Pharmacy*. Journal of patient satisfaction.