

## DAFTAR PUSTAKA

Adi Kusumo, Suparto, 1995, Manajemen Rumah Sakit, Cetakan kedua, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi, 1996, Metode Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta.

Azwar, Azrul, 1983, Puskemas dan Usaha Kesehatan Pokok, Cetakan kedua, CV. Okadoma, Jakarta.

Departemen Kesehatan RI Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, Keputusan Menteri Kesehatan No. 983/Menkes/SK/XI/1992.

Engel, James F, 1990, Consumer Behaviour, 6<sup>th</sup> ed, Chicago, The Dryden Press.

Gazpers, Vincent, 1997, Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa, Cetakan pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hoffman, K. Douglas, 1997, Essential of Services Marketing, Philadelphia, The Dryden Press.

Kotler, Philip, 1997, Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Jilid dua, Prentice-Hall, Inc.

Rakhmad, Jalaludin, 1993, Teknik Penulisan Skripsi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, 1995, Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi, Cetakan kedua, LP3ES, Jakarta.

Stematis, D. H, 1996, Total Quality Service : Principles, Practices, and Implementation, SSMB Publishing Division, Singapore.

Swasta, Basu dan hani Handoko, 1996, Manajemen Pemasaran Modern, Edisi kedua, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, 1997, Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen, Edisi kesatu, Cetakan kedua, BPFE, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 1996, Strategi Pemasaran, Edisi pertama, Andi Offset, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi kedua, Andi Offset, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, 1997, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Andi Offset, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, 1997, Manajemen Jasa, Edisi pertama, Andi Offset, Yogyakarta.

