

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi revisi IV, Renika Cipta, Jakarta.
- Azwar, Saifuddin, 1997, *Reliabilitas dan Validitas, Interpretasi*, Liberty, Yogyakarta.
- Buku 52 tahun Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto, 2002, Semarang.
- Hadi, Sutrisno, 1996, *Metodologi Research*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- <http://cherubino. Emeraldinsight.com> ; *Evaluating The Service Quality of Information Service Using a New " P-C-P" Attributes Model*, George Philip and Shirley –Ann Hazlett, 2002.
- Johnson, D. Micheal, 1997, *Customer Orientation and Market Action*, Prentice Hall Upper Sadde, Ney Jersey.
- Kotler, P., 1994, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi, Pengendalian*, Edisi Keenam, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Masri, Singarimbun dan Sofian Effendi, 1988, *Metode Penelitian Survai*, LP3ES, Jakarta.
- Philip, Geogre and Sherley –Ann Hazlett, 1997, *Management and Informasion Systems Division*, International Journal of Ouality & Reliability Management, Vol 14 no 3, MCB University Press, Northern Ireland.
- Poerwodarminto, 1995, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Cetakan Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta.
- Soeratno, 1988, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, BPI'E, Yogyakarta
- Soeyadi, 1996, *Pedoman Kinerja Rumah Sakit Umum*, Ketiga Bina, Jakarta.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk menaikan pangsa pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1999, *Kualitas Jasa*, Usahawan no.3 TH XXVIII Maret .

Wasito, Hermawan, 1995, *Pengantar Metodologi Penelitian : Buku Panduan Mahasiswa*, Cetakan Ketiga, APTIK & PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

