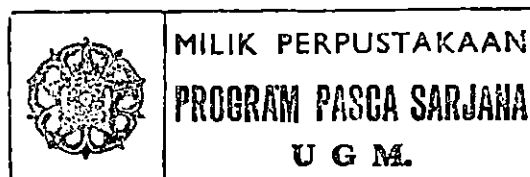


DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 1998, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, Edisi Revisi IV, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, A., 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi ke tiga, Binarupa Aksara.
- Carman, J. M., Spring 1990, *Consumer Perception of Service Quality : an assessment of the SERVQUAL Dimension, in Journal of retailing*, vol. 66 number 1.
- Churcil, Suprenant, 1982, *An Investigation In to Determinant of Customer Satisfaction : Journal of Marketing Research* 19. (Nopember) 491-504.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia, 1995, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi ke dua , Cetakan ke lima, P.N. Balai Pustaka Jakarta .
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1997, *Sistem Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, Cetakan pertama, Departemen Kesehatan Republik Indonesia Pusat Pendidikan dan Latihan Pegawai, Jakarta.
- Djojosingito M. A., 1997, *Jaringan Rumah Sakit Pendidikan (Perannya bersama IDI dalam ketahanan Sistem Pelayanan Kesehatan Indonesia)*, Balai Penerbit FKUI, Jakarta.
- Engel, F. J., Blackwoll, D. R., Miniard, W. Paul., 1994, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Griffin, J., 1996, *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*, first edition, Lexington Books, Singapore.
- Hallowell, R., 1996, *The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: An Empirical Study*, International Journal of Service Industry Management, Vol 7 No. 4, pp 27-42, MCB University Press.
- Kertajaya, H., 1998, *Marketing plus 2000 siasat memenangkan persaingan global*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P., 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.



- Kotler, P., Clark R. N., 1987, *Marketing for Health Care Organizations*, Prentice Hall Inc.
- Lovelock, Christopher, H., 1991, *Managing Service : Marketing, Operations and Human Resources*, Prentice Hall International Edition, New York.
- Mardikanto, U., 1999, *Analisis Hubungan antara Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Minat Kembali Pasien pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Sragen*, Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Munir, A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., Berry, L. L., Spring 1988, *SERVQUAL: multiple item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality*, in Journal of retailing, vol. 64 number 1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry L. L., January 1994, *Reassessment of Expectation as a comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research*, in Journal of Marketing, vol. 58.
- Payne, A., 1993, *The Essence of Service Marketing*, Prentice Hall International, Ltd, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Poernomo, B, *Hukum Kesehatan*, Program Pendidikan Pasca Sarjana, Fakultas Kedokteran, Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Rakhmat, J., 1997, *Metode Penelitian Komunikasi*, Cetakan ke lima, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sastroasmoro, S., Ismael, S., 1995, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Bagian Ilmu Kesehatan Anak Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Jakarta .
- Siat, J., 1997, *Mass Marketing dan Costumer Centered: Sebuah Dikotomi untuk Mencapai Customer loyalty*, Majalah Usahawan No. 03 th XXVI Maret, 6.
- Siegel S, 1997, *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu Sosial*, Cetakan ke tujuh, P.T. Gramedia Jakarta.
- Soekiyo, 2000, *Analisis Harapan dan Pengalaman Klien terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Hubungannya dengan Minat Memanfaatkan Ulang IRNA E RSUP DR. M. Djamil Padang tahun 1999*, Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Hubungan antara pelayanan dan loyalitas pasien pada Klinik Orthopedi di RS Hasan Sadikin Bandung

CHAIDIR, M. Rizal, dr. Sunartini, SpAK., PhD

Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Sujudi, A., 7 Agustus 1995, *Perubahan dan Kecenderungan Pelayanan Kesehatan*, Seminar Trend Mutakhir Perkembangan Rumah Sakit.

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke sembilan, CV. Alfabeta, Bandung.

Supranto, J, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, edisi pertama, Rineka Cipta, Jakarta.

Stanton, William, J., Michael, J, E., Bruce, E, VV., 1991, *Fundamental of Marketing*, Ninth Edition, McGraw-Hill Inc, USA.

Yamit, Z., 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.