

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1996) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Azwar. S. (2006) *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Bilson Simamora (2004) *Riset Pemasaran, Falsafah, Teori dan Aplikasi*, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Carlson, P.P, N. R, and Bukist, W, (1997) *Psychology The Science of Behaviour*, Allyn and Bacon, Boston.
- Colin G. Armistead Graham Clark (1992) *Customer Service and Support , Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan*.
- Depkes RI, (1993) *Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan*, Standar Pelayanan Rumah Sakit Jakarta.
- Depkes RI, (1983) *Standar Pelayanan Rumah Sakit, Direktorat Rumah Sakit Khusus dan Swasta, Direktorat Jendral Pelayanan Medik*.
- Directory of Balikpapan 2004 *Economic, Business, Industri, Trade and Tourism*, Pemerintah kota Balikpapan.
- Donabedian. A (1982) *The University of Michigan. Exploration in Quality Assesment and Monitoring vol II, The Criteria and Standards of Quality*
- Engel, J F, Blackwell, RD, dan Meniard, P. W (1995) *Perilaku Konsumen*, Edisi keenam terjemahan jilid 1, Binarupa Aksara, Jakakarta.
- Gaspersz, V (2002). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Jacobalis S (1991) *Peranan Manajemen dalam peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit, Cermin Dua Kedokteran*, Edisi khusus no 71 hal 17-19
- Jacobalis, S (1990), *Kegiatan Pemasaran Rumah Sakit, Sememar Pemasaran dan Kebijakan Promosi Rumah Sakit, IRSJAM, Majalah Perumahsakitan Edisi XVIII April-Juni*, Jakarta.
- Joss, R, Kogan M (1995) *Advancing Total Quality Management in the National Health Service* Buckingham, Open University Press.



Kotler P, (1997) *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi 9, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, P,(2000) *Marketing Management 10 th Edition*, Prentice Hall- New Jarsey.

Lameshow S. Hosmer Jr dan Klar, J (1997) *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Terjemahan Pramono, D, Kusnanto, H , Gajah Mada University Press, Yogyakarta

Mardikanto (1990) *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kepuasan Pasien dan Minat Kembali Pasien Rawat Jalan di RSUD Sragen*, Tesis Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta

Parasuraman A, Zeithaml, VA and Berry LL (1988), *Servqual; A Multiple item Scale for Measuring Consumers Perception of Service Quality*, Journal of Retailing, vol 64: 12-40

Ralin (2002) *Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Ulin Banjarmasin*,Tesis Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta

Rangkuti F, (2002) *Measuring Customer, Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Tehnik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan , Analisis kasus PLN-JP, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Robbins, S.P, (1996) *Organizational Behavior*, 7th ed. Pretice-Hall International,Inc.

Ross, Austin, (1984). *Ambulatory Care Organization and Management*, Wiley Medical Publication, John Wiley and Sons, New York.

Sarwono, S.W, (1998), *Teori-teori Psikologi Sosial*, edisi 4, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Simamora, B, (2004), *Riset Pemasaran, Falsafah, Teori, dan Aplikasi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Simamora, B, (2002), *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono (1997) *Metode Penelitian Bisnis*, Alfa Beta, Bandung

Sunartini (1997) *Modul Mata Kuliah Magister Manajemen Rumah Sakit Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. MMR – UGM Yogyakarta.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Menurut Persepsi Pasien Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan

YULIANI, Anastasia, Drs. Teguh Budiarto, MIM

Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Suprpto (1998), *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Dr. Murjani Sampit*, Tesis Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta

Swastha B (1994) *Manajemen Pemasaran modern*, Liberty, Jogjakarta.

Thoha, M, (1998), *Perilaku Organisasi Konsep dasar dan Aplikasinya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjiptono F, (2005), *Pemasaran Jasa*, Edisi I, Bayu media Publishing, Malang.

Tjiptono F, (2002), *Strategi Pemasaran Edisi 2*, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono F, Gregorius Chandra, (2005) *Service Quality Satisfaction Edisi 1*, Andi Jogjakarta.

Trisnantoro, (1999), *Manajemen Ekanomi Rumah Sakit*, Gajah mada University Press, Yogyakarta.

Zeithaml, V.A ; Pasuraman, A ; Berry, L.L, (1990). *Five Imperative for Improving Service Quality*, *Sloan Managemen Review*, Academic Research Library: 29-38