

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1993) *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT Rineka Cipta, hal 217-264.
- Azwar, S. (2006) *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, A. (1996) *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Calnan, M. (1988) Towards a Conceptual Framework of Lay Evaluation of Health Care. *Journal of Social Science and Medicine*, vol. 27, no. 9, pp. 927-933.
- Churchill & Suprenant. (1982) An Investigation into Determinant of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, vol. 19, pp. 491-504.
- Cho, W.H., Lee, H., Kim, C., Lee, S. & Choi, K.S. (2004) *The Impact of Visit Frequency on the Relationship Between Service Quality and Outpatient Satisfaction: A South Korean Study – Patient Assessments*. Gale Group. American Colledge of Healthcare Executives.
- Conny. (1998) *Analisis Korelasi antar Iklim Pelayanan, Kepuasan Karyawan, Kepuasan Konsumen Turis Asing dan Kemauan Merekomendasikan Pelayanan Medis di Unit Rawat Jalan RSUP Sanglah Denpasar*. Yogyakarta: Tesis Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Cunningham, L. (1991) *The Quality Connection in Health Care Integrating Patient Satisfaction and Risk Management*. Oxford, UK: Jossey Bass Pub.
- Departemen Kesehatan RI. (2002) *Pedoman Pemantauan Berkala Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Kesehatan Masyarakat.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D. & Miniard, P.W. (1990) *Consumer Behavior*. 6th ed. Chichago: The Dryden Press.

- Gail, T. & Scott, L. (1995) Waiting Time Delays and Customer Satisfaction in Supermarket. *Journal of Services Marketing*, vol. 9, no. 5, pp. 20-29.
- Hilton, R.W., Maner, M.W. & Selto, F.H. (2000) *Cost Management: Strategies for Business Decision*. USA: McGraw-Hill Companies.
- Idewati, I.A. (1998) *Hubungan antara Kinerja Puskesmas dengan Kepuasan Pasien, Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan di Puskesmas Denpasar Barat IV*. Yogyakarta: Tesis Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Irawan, H. (2003) *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSEA*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. (2002) *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jhon, J. (1992) Patient Satisfaction: the Impact of Past Experience. *JHCM*, vol. 12, no. 3, pp 56-64.
- Kotler, P., Kartajaya, H., Huan HD. & Liu S. (2004) *Rethinking Marketing (Meninjau Ulang Pemasaran) Sustainable Marketing Enterpreseuner in Asia*. Jakarta: PT Indek.
- Kotler, P. (2003) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Edisi Kesebelas. Jilid I. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Kotler, P. (2000) *Marketing Management*. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P., Ang, S.H., Leong, S.M. & Tan, C.T. (1996) *Marketing Management: An Asian Perspective*. Singapore: Prentice Hall.
- Kushadiwijaya, H. (1996) *Modul Manajemen Sumber Daya Manusia Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Tesis Program Pasca Sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Gadjah Mada.
- Kuswadi. (2004) *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Levinson, W. (1997) Bad Rapport with Patient to Blame for Most Mallpractice Suits. *The University of Chicago Chronicle*, vol. 16, no. 11.

- Levy, V.M. (1992) *Financial Management of Hospital*. New South Wales: The Low Book Co Ltd.
- Lovelock, C.H. & Wright, L.K. (2005) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Maheswaran, D. (1994) Country of Origin as a Stereotype: Effects of Consumer Expertise and Attribute Strength on Product Evaluations. *Journal of Consumer Research*, vol. 21, no. 2, pp. 354-365.
- Maheswaran, D. & Sternthal, B. (1990) The Effects of Knowledge, Motivation, Type of Message on Ad Processing and Product Judgements. *Journal of Consumer Research*, vol. 17, no. 1, pp. 66-73.
- Mangopo, S.D. (2004) *Strategi Pemasaran dan Perbaikan Mutu Berdasar Analisis Kepuasan Karyawan Instansi yang Bekerja Sama dengan RS Bethesda Yogyakarta*. Yogyakarta: Tesis Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Martilla, J.A. & James, J.C. (1977) Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, January, pp. 77-79.
- Martin, W., B. (2004) *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Muchlas, M. (1999) *Perilaku Organisasi 3 dengan Studi Kasus Perumahan*. Yogyakarta: Program Pendidikan Pasca Sarjana MMR UGM.
- Mulyadi. (1990) *Akutansi Biaya*. Edisi 5. Yogyakarta: BP STIE YKPN.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Berry, L.L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, pp. 41-50.
- Pawitra, T. (1993) *Pemasaran: Dimensi Falsafah, Disiplin dan Keahlian*. Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen Prasetya Mulya.
- Peterson, R.A. & Wilson, W.R. (1992) Measuring Customer Satisfaction: Fact and Artifact. *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 20, no.1, pp. 61-71.

- Pramono, D. (1997) *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pun, G. (2000) *A Process for Managing Customer Satisfaction*. Hongkong: A Civil-Service for Asia's World City Seminars.
- Rangkuti, F. (2003) *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Gramedia.
- Sabarguna, B.S. (2004) *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Schnaars, S.P. (1991) *Marketing Strategy: A Customer Driven Approach*. New York: The Free Press.
- Soekiyo. (2000) *Analisis Harapan dan Pengalaman Klien terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Hubungannya dengan Minat Memanfaatkan Ulang Ima E RSUP Rr. Djamil Padang Tahun 1999*. Yogyakarta: Tesis Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Stone, M. (2006) *Hospital Cleanliness Survey Shows Patient Dissatisfaction in UK*. Available from: <<http://www.expresshealthcaremgmt.com/20020815/focus3.shtml>>
- Sukandarrumidi. (2002) *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Supadi, S., Pramono, D. & Nawi. (2000) *Statistika Kesehatan*. Yogyakarta: Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Gadjah Mada.
- Supranto, J. (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto, J. (1997) *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2007) *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*. Cetakan kelima. CV Alfabeta.



- Tangcharoensathien, V., Bennett, S., Khongswatt, S. & Mills, A.A. (1999) Patient Satisfaction in Bangkok: the Impact of Hospital Ownership and Patient Payment Status. *International Journal for Quality in Health Care*, vol. 11, no. 4, pp. 309-317.
- Tjiptono, F. (2003) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2000) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tofler, A. (1970) *Future Shock*. Available from: <http://en.wikipedia.org/wiki/Future_Shock>
- West, P. (1976) *The Physician and Management of Childhood Epilepsy*. *Studies in Everyday Medical Life*. London: Martin Robertson, pp. 13-31.
- Yamit, Z. (2001) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.