

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto (2008) *Public Relation Praktis, Pendekatan Praktis menjadi Komunikator, Oritor, Presenter dan Juru Kampanye Handal*, Bandung: Widyan Pajajaran.
- Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta (2009), *Rencana Strategis Bisnis*.
- Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta, (2010) *Laporan Tahunan, Tahun 2009*.
- Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta (2010), *Rencana Anggaran Bisnis Tahun 2011*.
- Bungin, B. (2003) *Analisis Data penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Bungin, B. (2007) *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada media Group Creswell et al (1998) *Qualitatif Inquiry and Research Design*, California: Sage Publications.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, (2008) *Pedoman Praktik Laboratorium Kesehatan Yang Benar (Good Laboratory Practice)*, Direktorat jenderal bina pelayanan medik, Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik.
- Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, (2006) *Susunan dan Uraian Jabatan Serta Tata Hubungan Kerja Balai Besar Laboratorium Kesehatan*, Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen kesehatan RI
- Griffin (2005) *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, hal 1 – 47.
- Kresno (2001) *Imunologi : Diagnosis dan prosedur Laboratorium*, Jakarta : FKUI, hal 3-360.
- Kotler & Keller (2009) *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas jilid 1. Jakarta : Erlangga, hal 1 – 32.
- Lovelock (2005), *Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock et al (2007), *Service Marketing People, Technology, Strategy*, sixth edition USA: Pearson Prentic Hall.
- Malhotraet et al (2005) *Marketing Riset*: Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Maulana (2009) *Consumer Insights via Ethnography*, Jakarta: Erlangga.

- Mulyana (2008) *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: PT Remaja Roda Karya, hal 145 – 200.
- Peter & Olson (2000) *Consumer Behavior Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*, Edisi empat, jilid dua, Jakarta: Erlangga.
- Rewoldt et al (2005) *Strategi Promosi Pemasaran*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Rangkuti (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif & Analisis kasus Integrated Marketing Communication*, Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono & Chandra (2007), *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta:Penerbit Andi, hal 192 – 225.
- Soetopo (2002) *Analisis terhadap efektivitas penggunaan media periklanan dalam meningkatkan produk consumer goods*, Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Sugiyono (2010) *Metode penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Supranto (2006) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, hal 1- 9.
- Swastha, Handoko (2008) *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Tjiptono F (2006) *Bauran Pemasaran Jasa*, Jakarta: Bayu Media.
- Tjiptono & Chandra (2007), *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi, hal 192 – 225.