

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Kedelapan. Jilid I. Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Parasuraman, Et, al., (1988) dan Zeithmal (1996). *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol 4.No I. Hal 55-56.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kalihutu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 10. No 1. hal.66-83.
- Mills. 1990. *Ekonomi Kesehatan untuk Negara-Negara Berkembang* (Terjemahan). Dian Rakyat. Jakarta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sinar Harapan. Jakarta.

Siregar. 2004. *Farmasi Rumah Sakit : Teori dan Penerapan*. 8-10. EGC. Jakarta.

Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo
Utama. Yogyakarta.

Kaihatu, T. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan
Konsumen Pengunjung plaza Tunjungan Surabaya*. UK Petra. Surabaya.

Adikoesoemo, Suparto. 1994. *Manajemen Rumah Sakit*. Pustaka Sinar
Harapan. Jakarta.

Djojodibroto, Darmanto. 1993. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Penerbit
Hipokrates. Jakarta.

Arief, Sritua. 1993. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Penerbit UI Press.
Jakarta.

Azwar, Azrul. 1993. *Kesehatan dan Sosiologi*. Penerbit UI Press. Jakarta.

Syahrir Hakim Nasution, dan H.B. Tarmizi. 2008. *Teori Ekonomi Mikro*. USU
Press. Medan.

Iskandar, Damly. H. 1998. *Rumah Sakit, Tenaga Kesehatan Dan Pasien*.
Penerbit Sinar Grafika. Jakarta.

Nazir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Cetakan Ketiga. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Indriantoro dan Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi
dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.

Sutrisno. 1994. *Statistik*. Andi. Yogyakarta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
Alfabeta. Bandung

- Pramesti, G. 2006. *Panduan lengkap SPSS 13.0 dalam Mengolah Data Statistik*.PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Mulyono, Teguh Pudjo. 2001.*Manajemen Perkreditan*.Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Malhotra. 2005. *Riset Penelitian*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Lumenta, Benjamin. 1989.*Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*.
Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- Samuelson, Paul. A. 1994.*Ekonomi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Tjiptoherijanto Prijono dan Boedi soesetyo. 1995.*Ekonomi Kesehatan*.
Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Umar,Husein. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.PT.
Gramedia Pustaka.Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT
Rineka Cipta. Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan No.282/Menkes/SK/1993.*Pola Tarif Rumah
Sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan R.I No.986/Menkes/PER/XI/1992.*Pengertian
Rumah Sakit*.