

DAFTAR PUSTAKA

- Achsin, M. (1999) *Analisis Dimentasi Kualitas Layanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Jawa Timur*, Tesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Adikoesoemo, Suparto (1997) *Manajemen Rumah Sakit*. Cetakan Ketiga, Fajar Interpretama, Jakarta.
- Alfiah, R. Maria (2000) Senyum Pepsodent di Peringkat Atas, *Jurnal Cakrawala*, Edisi April, Jakarta.
- Alma, Buchari (1992) *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Amin, Z. (2007). Pengaruh Implementasi Otonomi Daerah terhadap Kinerja Aparatur Birokrasi Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Lombok Timur NTT. Disertasi. Unpad. Bandung.
- Amstrong and Callopy (1996) *Rethinking Future*, Nicholas Brealey Publisher, London.
- Anderson, E. W.C. Cornell and D. R. Lehmann, Customer Satisfaction, Market Share and Profitability, *Journal Of Marketing*, Vol. 58, July.
- Andrews, Frank M., et al. (1981) *A Guide for Selecting Statistical for Analyzing Social Science Data*, 2nd Editions, Survey Research Center Institute for Social Research, The University of Michigan.
- Anonymous. *Mencari Bentuk Rumah Sakit Dimasa Depan*. Harian Bisnis Indonesia, Edisi Minggu, 7 Nopember 1999.
- Anonymous (1993) Measuring Customer Satisfaction, Development and Use of Questionnaire, *American Society for Quality Control, USA*.
- Azwar, Azrul (1996) *Menjaga Mutu Pelayanan kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Muliasari, Jakarta.
- Berkowitz, Eric N., et al. (1992) *Marketing*. Third Edition, Von Hoffman Press, Boston.
- fiitner, Booms N. Moher (1994) Critical Service Encounter: The Employee Fe w Point, *Journal of Marketing*, October.
- Boulding, William, et al. (1993) A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intantions. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXX (Februari), 7-27.

- Bovee, Courtland L., et al. (1995) *Marketing*. 2 nd Ed. McGraw - Hill, Inc., New York.
- Deming, Joan F. et al. (1990) Total Quality: Wave of the Future, *Canadian Business Review*, Spring Edition.
- Dharma, Agus (1991) *Manajemen Prestasi Kerja*. Edisi Kesatu, Cetakan Kedua. Rajawali Press. Jakarta.
- Elhaitamy, T. (1990) *Service Excellent: Ujung Tombak Bank Marketing*, Bank & Manajemen, November/Desember, p. 39.
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyo. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fattah, Nanang (2001) *Landasan Manajemen Pendidikan*, Cetakan Kelima, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Feigenbaum, A V. (1989) *Kendali Mutu Terpadu*. Alih Bahasa oleh Hudaya Kandah Jaya, Erlangga, Jakarta.
- Fornell and Wernerfelt (1987) *Defensive Marketing Strategy By Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis*, Journal of Marketing Research.
- Fornell, C. (1992) *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. Journal of Marketing, Vol. 56.
- Gasperz, Vincent (1997), *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gibson, James, L., et al. (1987) *Organisasi Dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gibson, Rowan (1997). *Rethinking the Future*, Nicholas Brealey Pub., London.
- Goetsh and Davis (1994) *Customer Service: Renaissance Lesson From The Banking Wars*, Buckingham Pub., Chicago, Illinois.
- Gujarati, Damodar (1995) *Ekonometrika Dasar*, Alih bahasa: Sumarno Zain, Erlangga, Jakarta.
- Harrington, Denis and Gary Akehurst (2000) *An Empirical Study of Service Quality Implementation*, The Service Industries Journal, Vol.20, No.2
- Hawkins, Del I, et.al. 1992. *Customer Behavior*. 5th Edition. Richard. D. Irwin. Inc., United States of America.
- Hunger, J.D., and T.L. Wheelen, 2001, *Manajemen Strategis*, Edisi pertama, Alih bahasa oleh Julianto Agung, Andi Offset, Yogyakarta.

- Hutabarat, Jemsly, 1997, *Visi Kualitas Jasa Membahagiakan Pelanggan: Kunci Sukses Bisnis Jasa*, dalam *Usahawan*, No. 5 Tahun XXVI Mei 1997.
- Ittner, 1996, *Explanatory Evidence on the Behavior of Cost Quality*, *Operation Research*, Vol. 51.
- Kaplan and Norton (1996) *The Balance Score Card*, Harvard. Business School Press, New York.
- Karf, White Lay (1996) *The Customer Driver Company*, Wexley Publishing Co., New York.
- Kartaiaya, Hermawan, et.al, 1999, *36 Kasus Asli Pemasaran Indonesia*, Cetakan Kelima, PT Gramedia, Jakarta,
- Kerlinger, Fred N., dan Elzar J. Pedhazar, 1987, *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*, Nurcahya, Surabaya.
- Kim, 1993, *The Link Between Individual and Organization Learning*, *Sloan Management Review*, Fall Edition.
- Koentjaraningrat, 1986, *Penguntar ilmu Antropologi*. Aksara Baru, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 7. Alih Bahasa oleh Alexander Sindoro. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1994, *Marketing Managemen, : Analysis, ' Planning, Implementation, and Control . 7^h Edition*. Prentice-Hall International, Inc., Singapore.
- .1995, *Manajemen Pemasuran, Analisis, Perencanaan, .Implementasii dun Pengendalian*, Alih bahasa: Ancela Anitawati Hermawan, edisi Indonesia, Buku I Salemba Empat, Jakarta.
- . 1997, *Munajemen Pemasaran*. Alih Bahasa : Hendra Teguh, Edisi ke-9, CV Intermedia, Jakarta.
- Krajewsky and Ritzman (1996) *Operation Management: Strategy and Analysis*, Fourth Edition, Addison and Wexley Publishing Co., New York.
- Leavitt, Harold J. (1992) *Psikologi Manajemen*. Cetakan Kedua. Diterjemahkan oleh: Muslichah Zarkasi. Erlangga, Jakarta.
- Luthans, Fred (1995) *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, Singapore.
- Hunger, J.D., and T.L. Wheelen, 2001, *Manajemen Strategis*, Edisi pertama, Alih bahasa oleh Julianto Agung, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hutabarat, Jemsly, 1997, *Visi Kualitas Jasa Membahagiakan Pelanggan: Kunci Sukses Bisnis Jasa*, dalam *Usahawan*, No. 5 Tahun XXVI Mei 1997.

- Ittner, 1996, *Explanatory Evidence on the Behavior of Cost Quality*, Operation Research, Vol. 51.
- Kaplan and Norton (1996) *The Balance Score Card*, Harvard. Business School Press, New York.
- Karf, White Lay (1996) *The Customer Driver* (,Ompa_n), Wexley Publishing Co., New York.
- Kartajaya, Hermawan, et.al, 1999, *36 Kasus Ash I'emasaran Indonesia*, Cetakan Kelima, PT Gramedia, Jakarta,
- Kerlinger, Fred N., dan Elzar J. l'edhazar, 1987, *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*, Nurcahya, Surabaya.
- Kim, 1993, *The Link Between Individual and Organization Learning*, Sloan Management Review, Fall Edition.
- Koentjaraningrat (1986) *Pengantar ilmu Antrypologi*. Aksara Baru, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (1996). *Dasar-Dasar I'emasaran*. Edisi 7. Alih Bahasa oleh Alexander Sindoro. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1994, *Marketing PvlunclKement: Analysis; Plunn%on7, Im^lemenratic, and Control* . 7^h Edition. Prentice-Hall International, Inc., Singapore.
- . 1995, *Manajemen Pemasuran, Analisis, Perencanaan,.Implementa.ci dun Pengendalian*, Alih bahasa: Ancela Anitawati Hermawan, edisi Indonesia, Buku I Salemba Empat, Jakarta.
- Krajewsky and Ritzman (1996) *Operation Management: Strategy and Analysis*, Fourth Edition, Addison and Wexley Publishing Co., New York.
- Leavitt, Harold J. (1992) *I'sikolvgi Manajemen*. Cetakan Kedua. Diterjemahkan oleh: Muslichah Zarkasi. Erlangga, Jakarta.
- Luthans, Fred (1995) *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, Singapore.
- Malhotra, Naresh K. (1996) *Marketing Research: An Applied Orientation*, Second Edition, Prentice Hall International Inc., New Jersey.
- Mulyani, Sri dkk (2008) *Modul memahami Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, Hadari dan Martini Hadari (1992) *Instrumen Penelitian Bidang sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Pawitra, Teddy (1996). *Sistem Pemasaran Jasa Menjelang Era Tahun 2000: Pengelolaan Untuk Keunggulan Daya Saing Berkelanjutan*, Usahawan No. 12 TH. XXV Desember 1996.

- Parasuraman, 1988, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Number 1.
- Porter, Michael E. (1985) *Competitive Strategy*, Free Press, New York.
- Pujiastuti, Eny Endah (2000) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, Tesis, Pasca sarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- Pudjiraharjo, Widodo J. (1999). *Saling Bajak, Intrik, dan Bawa Yasien*, Jawa Pos 4 Desember.
- Quinn (1992) *Intelligent /snterprise*, The Free Press, London.
- Rakhmat, Jalaludin (1994) *Psikologi Komunikasi*. Bandung, CV. Remaja Karya.
- Reksohadiprodjo, Sukanto (1996) *Manajemen Strategi (Business Policy)*, BPFE, Yogyakarta.
- Rusdianto, Bambang (1984) *Statistik: Analisa Runtut Waktu dan Regresi Korelasi*, Edisi 1, Cetakan 1, BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Salehudin (1999) *Pengaruh Kualitas Jasa (Service Quality) "Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Tesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Santosa, Singgih (1999) *SPSS: Pengolahan Data Stati.stik Secara Profesional*, Elex Media Computindo, Jakarta.
- Santosa, Purbayu Budi, dan Ashari (2005) *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Penerbit Andi, Jakarta.
- Sekaran, Uma (1992) *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, Second Edition, John Willey and Sons Inc. New York.
- Siagian, P. Sondang (1995) *Manajemen Strategik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinkula (1994) *Market Information Processing and Organizational Learning*, *Journal of Marketing*, Vol.58.
- Solomon, Suprenant (1995) Theory Perspective on Dinamic Interaction: The Service Encounter, *Journal orMurketing*, Winter Edition.
- Stanton, William J. (1996). *Hundamentals of Marketing*. Diterjemahkan oleh Sadu Sanduru. Jilid 1. Edisi 7, Cetakan Ke-empat. Erlangga, Jakarta.
- Steel, Robert G.D., dan James H. Torrie (1989) *Prinsip dan Prosedur Statistika: Suatu Pendekatan Geometrik* Edisi 2, Gramedia, Jakarta.

- Steffen, Teresa, M., *et.al.* *Satisfaction With Nursing Homes: The Design of Employees' Jobs Can Utimately Influence Familiy Members' Perceptions.* Journal of Health Care Marketing, Fall 1996. Vol. 16, No. 3.
- Sugiyono (2001) *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan Kedelapan, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suparto, Adi Kusumo (1997) *Manajemen Rumah Sakit*, Cetakan Ketiga, Fajar Interpratama, Jakarta.
- Supranto, J (1997) *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*, dalam *Usahawan*, No. 5 Tahun XXVI Mei 1997.
- Suryani, Tatik (1998) *Nilai Strategik Kesetiaan Pelanggan: Perkembangan Konsep dan Implikasi Manajemen.* *Usahawan*, No. 09, TH. XXVII September.
- Swasta, Basu dan Handoko, T.H. (1987) *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah (1992) *Perilaku Organisasi*, Rajawali, Jakarta
- TjiptonFandy(1995) *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta.
- (1997) *Prinsip-Prinsip TQS*, Andy Offset, Yogyakarta.
- (1998) *Manajemen Jasa*, Andy Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy (1999) *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manojemen*, *Majalah Usahawan*, No.3 Th. XXVII, Maret.
- Tjiptono, Fandy, dan Syakhroza, Akhmad. (1999) *Pemulihan Jacu.* *Usahawan*, No. 06, TH. XXVIII Juni 1999.
- Tse and Wilton (1988) *Production and Operation Management*, Allyn and Bacon Publisher, USA.
- Ward, Leong and Dayer (1994) *Manufacturing Proactive and Performance*, *Decision Science Journal*, Vol. 25, No. 3.
- Webb, Dave (2000) *Understanding Customer Role and its Importance in the Formation of Service Quality Expectations*, *The Service Industries Journal*, Vol.20, No. 1.
- Widowati, Mustika (1998) *Analisis huktur-Faktor Strategik Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Industry Perbankan Di Indonesia*, Tesis, UGM, Yogyakarta.

Yazid (1999) *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Edisi Pertama, Ekonisia FE-Ull, Yogyakarta.

Zeithaml, Valeria A.; A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990) *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York: The Free Press.