

## DAFTAR PUSTAKA

- Husen, Z. Erwin. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Dr. Slamet Garut*. Skripsi pada Universitas Pendidikan Indonesia Bandung: tidak diterbitkan.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Sripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah* (cet. 2). Jakarta: Kencana.
- Purwanto. (2011). *Statistika untuk penelitian*. (cet 1). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, S. (2009). *Panduan lengkap menguasai statistik dengan SPSS 17*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Setiawan, Supriyadi. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus: Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. (cet 1). Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (cet. 8). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management mewujudkan layanan prima* (ed. 2). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (ed. 3). Yogyakarta: Andi.
- Trihendradi, C. (2011). *Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 19* (ed. 1). Yogyakarta: Andi.
- Yayasan Kesehatan PT Telkom. (2012). *Buklet Company Profile Yayasan Kesehatan PT Telkom*. Bandung: tidak diterbitkan.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo., & Gremler, Dwayne D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (ed 5). Singapura: Mc Graw-Hill International Edition.

### Internet

- Chimed-Ochir, Odgerel. (2012). *Patient satisfaction and service quality perception at district hospitals in Mongolia*. [Online]. <http://r-cube.ritsumei.ac.jp/bitstream/10367/4530/1/RJAPS31-02-Chimed-Ochir.pdf>. [12 Desember 2012]

- Edyansyah, T. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Melakukan Pemeriksaan Kesehatan Pada Laboratorium Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum DR. Zainoel Abidin Banda Aceh*. [Online]. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/4287>. [10 Januari 2013]
- Indriyati, Dewi R. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. [Online]. [http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI\\_dewi.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI_dewi.pdf). [16 Januari 2013]
- Kelana, Rendy. P. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Di RSUD Cibabat Cimahi Dengan Menggunakan Metode Servqual*. [Online]. <http://www.scribd.com/doc/91463240/ANALISIS-KUALITAS-PELAYANAN-JASA-KESEHATAN-TERHADAP-PASIEN-RAWAT-INAP-DI-RSU-CIBABAT-CIMAHI-DENGAN-MENGGUNAKAN-METODE-SERVQUAL>. [10 Januari 2013]
- Lestari, Puji W., Sunarto., & Kuntari, Titik. (2009). *Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. [Online]. <http://journal.uui.ac.id/index.php/JKKI/article/viewFile/544/468>. [22 November 2012]
- Mardiana, Budiadi, Nang A., Kristanto, Y. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo*. [Online]. <http://biomedika.setiabudi.ac.id/images/files/PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN.pdf>. [24 Desember 2012]
- Mindaye, Tedla., & Taye, Bineyem. (2012). *Patients satisfaction with laboratory services at antiretroviral therapy clinics in public hospitals, Addis Ababa, Ethiopia*. [Online]. <http://www.biomedcentral.com/content/pdf/1756-0500-5-184.pdf>. [16 Januari 2013]
- Miranda, Francisco J., Chamorro, Antonio., Murillo, Luis R., & Vega, Juan. (2010). *An Importance-Performance Analysis Of Primary Health Care Service: Managers vs. Patients Perceptions*. [Online]. <http://www.scirp.org/journal/PaperInformation.aspx?paperID=2041#UxQRa-OSzQQ>. [12 Desember 2012]
- Palli, Janardhana G., & Mamilla, Rajasekhar. (2012). *Students' Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education*. [Online]. <http://www.scirp.org/journal/PaperInformation.aspx?paperID=21627#UxQY4OOSzQQ>. [12 Desember 2012]
- Poniman, Budi., & Supriyono. (2010). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Nirmala Suri Kabupaten Sukoharjo*. [Online]. [http://portalgaruda.org/download\\_article.php?article=90055&val=4992](http://portalgaruda.org/download_article.php?article=90055&val=4992). [24 Desember 2012]

Wijayati, Utari. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Poliklinik Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment (QFD) Di PT. Widya Bhakti Inti*. [Online]. <http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-utariwijay-26571>. [14 Januari 2013]

Yhosita, Rizqi., & Suef, M. (2011). *Analisis Kualitas Layanan Laboratorium Prodia Untuk Pelanggan Perusahaan Berdasarkan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling*. [Online]. <http://digilib.its.ac.id/ITS-Undergraduate-3100011043521/15726>. [24 Desember 2012]