

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A., 1998, *Psikologi Umum*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Devito. A. Joseph, 1997, *The Interpersonal Communication Book*, seventh edition.
- Effendi, 1993, *Pentingnya Public Relations*, Yogyakarta: Arti Bumi Intaran.
- Effendy, 1999, "How Prices, Expenditures, and profits are Linked," *Harvard Business Review*, November-Desember.
- Engel, James F, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, 1994, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gibson, et.al., 1996, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Perumah sakitada.
- Kotler, P, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid 2, Klaten: PT Intan Sejati.
- Nawawi, 1994, *Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Arti Bumi Intaran.
- Rachmadi, F., 1993, *Public relations dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rakhmat, J., 1999, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, F., 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan ke-3, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rianta, 2006, *Kondisi Tingkat Kesehatan di Yogyakarta*, Retrieved 5 Desember 2009. <http://www.masasubur.co.id/artikel/1/index.html>, diakses tanggal 5 Februari 2010.
- Robbins., 1996, *Observasi dan Wawancara*, Malang: Banyumedia Publishing.
- Ronny Kountur, 2003, *Kualitas Pelayanan*, Yogyakarta: Ekonesia.
- Suwardi, 1988, *Pentingnya Public Relations*, Yogyakarta: Arti Bumi Intaran.
- Sugiyono, 2003, *Penelitian Komunikasi*, Yogyakarta: Arti Bumi Intaran.
- Wikipedia, *Rumah sakit*, http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit, diakses tanggal 1 Januari 2009.