

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mardalis, 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Anak Agung Gde, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kab Gianyar*. Jurnal Bisnis dan kewirausahaan Vol 11.No1 Maret 20115. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK/article/view/96>
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXVI, Januari Hal. 25-30 : Jakarta.
- Atmojo, Y,T., 2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan* : <http://triatmojo.wordpress.com>
- Azwar, Azrul H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Buchari Alma. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : ALFABETA.
- Diah Dharmayanti, 2006. *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Pasien Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah*, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1 No.1, April 2006 : 35-43.
- Didi,Intan, (2016). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih*, <http://digilib.esaunggul.ac.id>
- Frimayasa, Agtovia. (2017). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Khusus – THT Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat*. Aktiva-Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis. <http://aktiva.stie-kusumanegara.ac.id>
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Huriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2004, *Manajemen Pemasaran 2, Edisi Milenium*, Jakarta : PT. Ikrar Mandiri
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan*, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1) (Edisi 12)*. Terjemahan Drs. Alexander Sindoro. Jakarta : PT Indeks Kelompok Media
- Krisna. N.L, 2007.*Teori-teori Pemasaran - Loyalitas Pelanggan*.  
<http://marketing-teori.blogspot.co.id/2007/04/loyalitas-pelanggan.html>
- Laksono, 2008. *Analisa Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. Tesis, Semarang : Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2008.
- Lovelock.C dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro*, Cetakan Kedua, Jakarta : PT. INDEKS.
- Machfoedz. 2007. *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Fitramaya
- MN. Nasution, 2005, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, s, 2005, *Promosi kesehatan teori dan Aplikasi*, Jakarta : PT Rineka Cipta
- Prastiwi,EN dan Ayubi, D. 2008. *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi*. Makara : Kesehatan
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA
- Rahmawati, J.D.W. 2013. *Jurnal. Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Kualitas Audit*.
- Saravanakumar dan Jothi Jayakrishnan. 2014. *Effect Of Service Quality On Customer Loyalty: Empirical Evidence From Co-Operative Bank*. International Journal of Business and Administration Research Review, Vol.2, Issue.4, Jan-March, 2014 .
- Schulz, R., dkk., 2003, *Hospital Costs in Patients Receiving Prolonged Mechanical Ventilation. Does Age Have an Impact?*, Critical Care Medicine

- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri sipil (cetakan kelima)*. Bandung : PT Refika Aditama
- Siddiqi, Kazi Omar. 2011. “*Interrelations Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction And Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh*”. *International Journal of Business and Management* ,Vol 6, No 3),p. 12-36.
- Sower, V. 2006. *The Battle of the Gurus. Quality Management Text Manuscript Chapter One: 5–6*.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sundaram KR, Sudhakar A, Kumar RK et al. 2009. *Body Mass Index Trend And Its Association With Blood Pressure Distribution In Children*. <http://www.Pubmed.com>
- Thoha, M. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi.
- Trimurthy, 2008. *Analisa Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis, Semarang : Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2008.
- Triyono, Suryo. 2009. *Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan kepuasan Konsumen terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali*. Jakarta. UIN SyarifHidayatullah.
- Yacobalis, S. 2001. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII